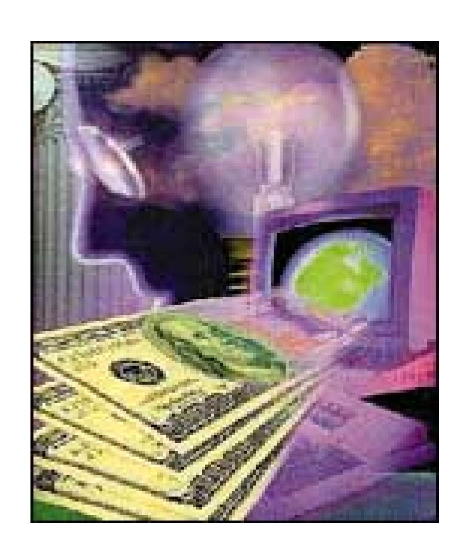
النقود والبنوك الإلكترونية

النقود والبنوك الإلكترونية
في ظل التقنيات الحديثة

أ. د. مصطفى يوسف كافي



٢٠١١

النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة

تأليف: أ. د. مصطفى يوسف كافي

سنة الطباعة: ٢٠١١.

عدد النسخ: ١٠٠٠ نسخة.

الترميز الدولي: ISBN: 978-9933-439-32-3

جميع العمليات الفنية والطباعية تمت في:

دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع

يطلب الكتاب على العنوان التالي :

دار مؤسسة رسلان

للطباعة والنشر والتوزيع

سوريا ـ دمشق ـ جرمانا

هاتف: ٠٠٩٦٣ ١١ ٥٦٢٧٠٦٠

فاكس: ٠٠٩٦٣ ١١ ٥٦٣٢٨٦٠

ص. ب: ٢٥٩ جرمانا

الإهداء.....

بلدي الحبيب....سوريا.

مدينتي الجميلة ....اللاذقية

إلى زوجتي العزيزة ...وهيبة

وإلى أبنائي الأحبة....

أهدي هذا الجهد المتواضع

القسم الأول

النقود الإلـكترونيـة

Electronic Money

مقدمـــة عامـــة

يلعب التطور التكنولوجي دوراً حيوياً في حياة البشر وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية. ولقد ظهرت في أواخر القرن العشرين مجموعة من الظواهر المختلفة التي أفرزها التقدم التكنولوجي مثل التجارة الإلكترونية، ووسائل الدفع الإلكترونية، والنقود الإلكترونية.

وقد شهدت الحركة المصرفية تطوراً كبيراً وكان من أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الاتصالات Internet ، وذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تتيحها هذه البنوك. ولم يقف التطور عند هذا الحد ، وإنما ظهر على الساحة أيضاً ما يعرف بالنقود الإلكترونية أو النقود الرقمية. وهي عبارة عن بطاقات إلكترونية تحتوي على مخزون نقدي تصلح كوسيلة للدفع، وأداة للإبراء، ووسيط للتبادل. ولما كانت النقود الإلكترونية تصلح لأن تقوم بغالبية الوظائف التي تقوم بها النقود القانونية (أي تلك التي يصدرها البنك المركزي)، فقد أضحى من المتوقع أن تحل هذه النقود الحديثة محل النقود القانونية على المدى الطويل.

وفي الواقع، فإن انتشار النقود الإلكترونية وشيوع استخدامها سوف يولد آثاراً هامة من الناحية القانونية والاقتصادية والمالية. فمن المتوقع أن تفرز النقود الإلكترونية مجموعة من المخاطر الأمنية والقانونية والتي ينبغي على المسؤولين الاستعداد لها مثل مخاطر التزييف والتزوير، والاحتيال، بالإضافة إلى أن النقود الإلكترونية سوف تخلق مناخاً خصباً لبعض الجرائم الخطيرة مثل جرائم غسيل الأموال والغش. من ناحية أخرى فإن من المتعارف عليه أن البنك المركزي هو الذي يعهد إليه في غالبية الدول بمسألة إصدار النقود ، علاوة على دوره الرئيس في رسم السياسة النقدية للدولة. ومن شأن قيام جهات أخرى غير البنك المركزي بعملية خلق النقود الإلكترونية ـ وهو ما يجري في الواقع الآن ـ أن يؤثر على قدرة البنك

المركزي في الحفاظ على الاستقرار النقدي من خلال إضعاف دوره في السيطرة على حجم السيولة النقدية وسرعة دوران النقود.

علاوة على ما سبق، فإن خلق النقود الإلكترونية يمكن أن يؤثر في السياسة المالية للدولة من خلال تأثيرها على حجم الإيرادات الضريبية المتوقعة، ففي ظل غياب نظام قانوني دقيق ومحكم، فإنه سيكون من الصعب على السلطات المالية المتخصصة أن تراقب الصفقات وكذلك الدخول التي يتم دفعها من خلال النقود الإلكترونية، ومن ثم فإن من شأن ذلك أن يفتح الباب أمام جرائم التهرب الضريبي وكذلك أمام تعميق ظاهرة الاقتصاد السري Underground Economy.

يتضح مما سبق حجم المشكلات القانونية والمالية والأمنية التي يمكن أن تنشأ كنتيجة لظهور النقود الإلكترونية. ويهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على تلك المشكلات مع وضع تصور لأهم الضوابط التي ينبغي على أي تنظيم قانوني للنقود الإلكترونية أن يتضمنها.

ومن هذا المنطلق، فإن خطة القسم الأول من الكتاب سوف تنقسم إلى الفصول الآتية [1] :

الفصل الأول: تعريف وأنواع وخصائص النقود الإلكترونية.

الفصل الثاني: العوامل المؤثرة على انتشار النقود الإلكترونية.

الفصل الثالث: المخاطر الأمنية والقانونية للنقود الإلكترونية.

الفصل الرابع: نحو تنظيم قانوني لإصدار النقود الإلكترونية.

---

(1) د. محمد إبراهيم محمود الشافعي ،كلية الحقوق، جامعة عين شمس ، مجلة الأمن والقانون / مجلة دورية مُحكّمة تصدرها أكاديمية شرطة دبي ، السنة الثانية عشر / العدد الأول / يناير ٢٠٠٤

الفصل الأول

تعريف وخصائص النقود الإلكترونية

لقد مرت البشرية بأطوار كثيرة حتى عرفت النقود بشكلها الحالي. فقد ظهرت النقود كنتيجة للنقائص التي اعترت نظام المقايضة الذي كان سائداً قبل معرفة النقود، ولعل من أهم هذه المساوئ صعوبة التقاء رغبات المشترين مع البائعين، وعدم قابلية السلع محل المقايضة للتجزئة، وصعوبة تخزينها. ولقد أخذت النقود في بادئ الأمر شكل المعادن النفيسة كالذهب والفضة، ثم لم تلبث البشرية أن انتقلت إلى مرحلة التعامل بالنقود الورقية والمصرفية[1].

ومع هذا، فإن تطور النقود لم يقف عند هذا الحد، فلقد ساعد التقدم التكنولوجي في مجال الاتصالات، وتطور الصناعة المصرفية، وظهور التجارة الإلكترونية في الحياة الاقتصادية، على ظهور شكل جديد من النقود أطلق الاقتصاديون عليها مسمى النقود الإلكترونية. وسوف نخصص هذا الفصل لدراسة ماهية وخصائص النقود الإلكترونية، ولهذا فإننا سنتناول فيه المباحث الآتية:

المبحث الأول: ماهية النقود الإلكترونية (عناصرها وأشكالها).

المبحث الثاني: النظام المصرفي والبطاقات البلاستيكية.

المبحث الثالث: مفهوم الدفع من خلال الإنترنت.

المبحث الرابع: مزايا ومعوقات النقود الإلكترونية.

المبحث الخامس: خصائص النقود الإلكترونية ومستقبلها.

---

(1) **لمزيد من التفاصيل حول تطور النقود، انظر:** Davies, Glyn (1996), "A History of Money from Ancient Times to the Present Day", University of Wales Press, U.K., PP. 1-50.

المبحث الأول

ماهية النقود الإلكترونية وأشكالها

قبل أن نخوض في الحديث عن النقود الإلكترونية فإن منهجية الدراسة تقتضي أن نلقي الضوء أولاً على مفهوم هذه النقود وأبرز صورها ، وهذا ما سوف نتناوله في المطالب الآتية :

المطلب الأول: تعريف النقود التقليدية ، وظائفها ، أنواعها.

المطلب الثاني: تعريف النقود الإلكترونية.

المطلب الثالث:عناصر النقود الإلكترونية.

المطلب الرابع: أشكال النقود الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف النقود التقليدية، وظائفها، أنواعها

تعريف النقود:

التعريف الوظيفي للنقود:

إن أول وظيفة قامت بها ولا زالت تؤديها هي وظيفة الوساطة في التبادل بين مختلف أنواع السلع والخدمات.

لذا يمكن اعتبار أي وسيط للتبادل فيما بين سلعتين أو خدمتين أو أكثر بمثابة (نقود) بشرط أن يكون هذا الوسيط قادراً على أداء الوظائف الأخرى التكميلية لمهمة الوساطة في التبادل، وأن يكون مقبولاً قبولاً عاماً لدى الأطراف المتعاملة به ، وهذه المواصفات تنطبق إلى حد كبير مع التعريف السائد للنقود في أنها[1] :

(كل شيء يلاقي قبولاً عاماً بين الناس وسيطاً للتبادل أو لتسوية الديون يسمى نقوداً)

ويعرفها آخرون:

(أي شيء شاع استعماله وتم قبوله عموماً كوسيلة مبادلة أو كأداة تقييم)

ويمكن الاستنتاج بأن النقود لا تطلب لذاتها وإنما تطلب بهدف إشباع الحاجات الإنسانية سواء كانت هذه الحاجات استهلاكية أم إنتاجية، أي أنها تطلب لغرض استخدامها لتحقيق منفعة استهلاكية أو إنتاجية سواء تجسدت هذه المنفعة بصورة سلعية أو خدمية.

أي أن النقود يمكنها أن تلبي الحاجات الإنسانية الاستهلاكية والإنتاجية (بصورة غير مباشرة) عن طريق استخدامها وسيلة للحصول على السلع والخدمات الاستهلاكية والإنتاجية.

---

(1) **أ. د نور الدين عزيز هرمز، اقتصاد.**

التعريف الإجرائي للنقود:

مما تقدم يمكن التوصل إلى تعريف إجرائي للنقود في أنها:

"أي شيء يقبله الجميع قبولاً عاماً بحكم العرف أو القانون ويكون قادراً على التوسط في تبادل السلع والخدمات وصالحاً لتسوية الديون وإبراء الذمم"

وظائف النقود:

تتمثل أهم وظائف النقود في الآتي:

١- النقود كوسيط للتبادل.

٢- النقود كمقياس للقيم الحاضرة.

٣- النقود كمقياس للقيم الآجلة.

٤- النقود كمستودع أو مخزن للقيمة.

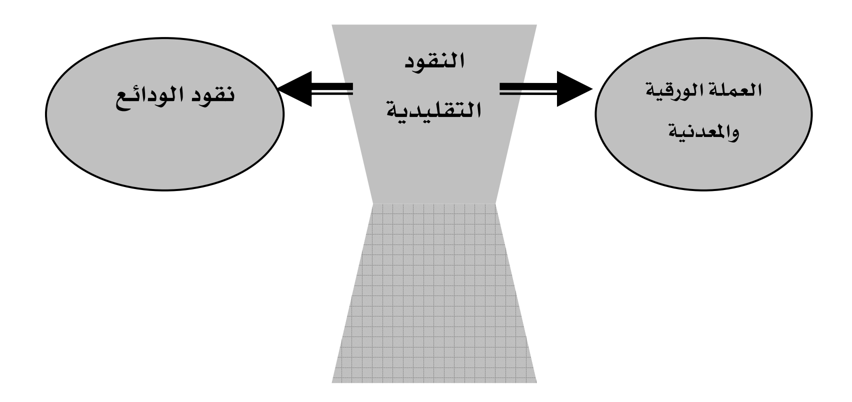
أنواع النقود:



هناك نوعان من النقود المتاحة حالياً والتي يستخدمها الأفراد في السداد مقابل السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وهذان النوعان هما النقود التقليدية، والنقود الإلكترونية، مما يمكّن الفرد من استخدام النقود المناسبة تبعاً لنوع المبادلة، فيستطيع الفرد في مبادلة معينة استخدام نقود تقليدية أو إلكترونية، ويستطيع في مبادلة أخرى من نوع آخر استخدام نقود أخرى[1].

١- أ. د. محمد سعدو الجرف، أثر استخدام النقود الإلكترونية على الطلب والسلع والخدمات، جامعة أم القرى – مكة المكرمة، مؤتمر الأعمال المصرفية، ٢٠٠٣م .

تعريف النقود التقليدية:



هي النقود التي تستخدم في المبادلات التقليدية، أي تلك المبادلات التي لا يتم فيها تحويل النقود أو المدفوعات إلكترونياً. وتتكون النقود التقليدية وفقاً لمعيار النقدية في الاقتصاد من العملة الموجودة خارج الجهاز المصرفي ونقود الودائع الجارية التي يتم تداولها باستخدام الشيكات.

المطلب الثاني : تعريف النقود الإلكترونية

ما هي النقود الإلكترونية؟

دأبت الأدبيات الحديثة على استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عن مفهوم النقود الإلكترونية، فقد استخدم البعض اصطلاح النقود الرقمية Digital Money أو العملة الرقمية Digital Currency،بينما استخدم البعض الآخر مصطلح النقدية الإلكترونية Electronic Cash (ecash)[1].

1. Bernstein,Alexander(1998),"MonetaryPolicy Implications of Digital Money", Kilos, Vol. 51, no 1, P.90.

وبغض النظر عن الاصطلاح المستخدم، فإن هذه التعبيرات المختلفة تشير إلى مفهوم واحد وهو النقود الإلكترونية Electronic Money وسوف نستخدم هذا المصطلح الأخير في دراستنا هذه وذلك لشيوع استخدامه ودلالته في نفس الوقت على مضمون ومعنى هذه النقود.

وكما اختلف الفقهاء حول الاصطلاح، فقد اختلفوا أيضاً حول وضع تعريف محدد للنقود الإلكترونية.

لقد عرفتها المفوضية الأوروبية "بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة"[1]. إلا أن هذا التعريف ليس مانعاً وتعوزه الدقة، حيث أنه لا يستبعد دخول وسائل الدفع الإلكترونية - وهي كما سوف نرى - أمر مختلف عن النقود الإلكترونية - في نفس المضمون.

ونفس الشيء يقال عن تعريف BIS (1996) للنقود الإلكترونية حيث ذهب إلى اعتبارها:

"قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل إلكترونية أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك"[2].

ولقد توسع البعض في مفهوم النقود الإلكترونية، فعرفها "بأنه نقود يتم نقلها إلكترونياً "[3].

---

1 - European Commission (1998), “Proposal for European Parliament and Council Directives on the Taking up, the Pursuit and the Prudential Supervision of the Business of Electronic Money Institution”, Brussels, COM (98) 727, PP.w..

2-Bank for International Settlements (BIS), (1996), “Implication for Central Banks of the Development of Electronic Money ", Basle, P. 13.

3 -The Consumer Advisory Board of the Federal Reserve Board of the USA, (1996), “Federal Reserve Board Consumer Advisory Council Meeting”, nov. 2, P. 5..

وأخيراً، فقد عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها "مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية، تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً" [1]. ويعد هذا التعريف الأقرب إلى الصحة نظراً لدقته وشموله لصور النقود الإلكترونية واستبعاده للظواهر الأخرى التي يمكن أن تتشابه معها.

تعرِّف شركة إيرنست آند يونغ النقودَ الإلكترونية "بأنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تُتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادُل العُملات التقليدية".

وبعبارة أخرى، فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.

وفي الواقع فإننا نستطيع أن نعرِّف النقود الإلكترونية بأنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها، وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة".

المطلب الثالث: عناصر النقود الإلكترونية الرقمية

ويمكننا أن نحدد عناصر النقود الإلكترونية من خلال التعريف السابق، وهي:

- قيمة نقدية: أي أنها تشمل وحدات نقدية لها قيمة مالية مثل مئة وحدة نقدية أو خمسين وحدة نقدية. ويترتب على هذا أنه لا تعتبر بطاقات الاتصال التليفوني من قبيل النقود الإلكترونية حيث أن القيمة المخزونة على الأولى عبارة عن وحدات اتصال تليفونية وليست قيمة نقدية قادرة على شراء السلع والخدمات.

وكذلك الأمر بالنسبة للبطاقات الغذائية (الكوبونات) والتي من المتصور تخزينها إلكترونياً على بطاقات، فهي لا تعد نقوداً إلكترونية لأن القيمة المسجلة

1- European Central Bank (1998), "Report on Electronic Money", Frankfurt, Germany, August, P. 7.

عليها ليست قيمة نقدية بل هي قيمة عينية تعطي حاملها الحق في شراء وجبة غذائية أو أكثر وفقاً للقيمة المخزونة على البطاقة.

ـ **مخزنة على وسيلة إلكترونية**: وتعد هذه الصفة عنصراً مهماً في تعريف النقود الإلكترونية، حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة إلكترونية على بطاقة بلاستيكية أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للمستهلك[1] .

وهذا العنصر يميز النقود الإلكترونية عن النقود القانونية والائتمانية التي تعد وحدات نقدية مصكوكة أو مطبوعة. وفي الواقع فإنه يتم دفع ثمن هذه البطاقات مسبقاً وشراؤها من المؤسسات التي أصدرتها، ولهذا، فإنه يطلق عليها البطاقات سابقة الدفع Prepaid Cards.

ـ **غير مرتبطة بحساب بنكي**: وتتضح أهمية هذا العنصر في تمييزه للنقود الإلكترونية عن وسائل الدفع الإلكترونية Electronic Means of Payment. فهذه الأخيرة عبارة عن بطاقات إلكترونية مرتبطة بحسابات بنكية للعملاء حاملي هذه البطاقات تمكنهم من القيام بدفع أثمان السلع والخدمات التي يشترونها مقابل عمولة يتم دفعها للبنك مقدم هذه الخدمة. ومن أمثلة وسائل الدفع الإلكترونية، بطاقات الخصم Debit Cards، وهي عبارة عن بطاقات يقتصر استخدامها خصماً على حسابات دائنة للعملاء يتم بموجبها تحويل قيمة نقدية من حساب إلى حساب آخر. فهي بمثابة المفتاح الذي يسمح بالنفاذ إلكترونياً إلى الودائع البنكية المملوكة لحامل هذه البطاقة. وتعتبر بطاقات الائتمان Credit Cards من قبيل وسائل الدفع الإلكترونية حيث يتم استخدام هذه البطاقات خصماً على حسابات بنكية مدينة نظير فائدة يقوم بدفعها حامل أو مالك هذه البطاقة إلى المؤسسة المصرفية التي منحته هذا الائتمان.

١- لمزيد من التفاصيل حول كيفية عمل النقود الإلكترونية انظر: رضوان، رأفت (١٩٩٩)، "عالم التجارة الإلكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص٩٣- ٩٧.

من الواضح إذاً أن النقود الإلكترونية تتشابه مع الشيكات السياحية Travelers Checks التي هي عبارة عن استحقاق حر أو عائم على بنك خاص أو مؤسسة مالية أخرى، وغير مرتبط بأي حساب خاص[1]. وهذا ما دعا البعض إلى اعتبار النقود الإلكترونية بمثابة تيار من المعلومات السابحة أو الطوافة[2] .

تحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها: ويعني هذا العنصر ضرورة أن تحظى النقود الإلكترونية بقبول واسع من الأشخاص والمؤسسات غير تلك التي قامت بإصدارها. فيتعين إذاً ألا يقتصر استعمال النقود الإلكترونية على مجموعة معينة من الأفراد، أو لمدة محددة من الزمن، أو في نطاق إقليمي محدد. فالنقود، ولكي تصير نقوداً يتعين أن تحوز ثقة الأفراد وتحظى بقبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيطاً للتبادل.

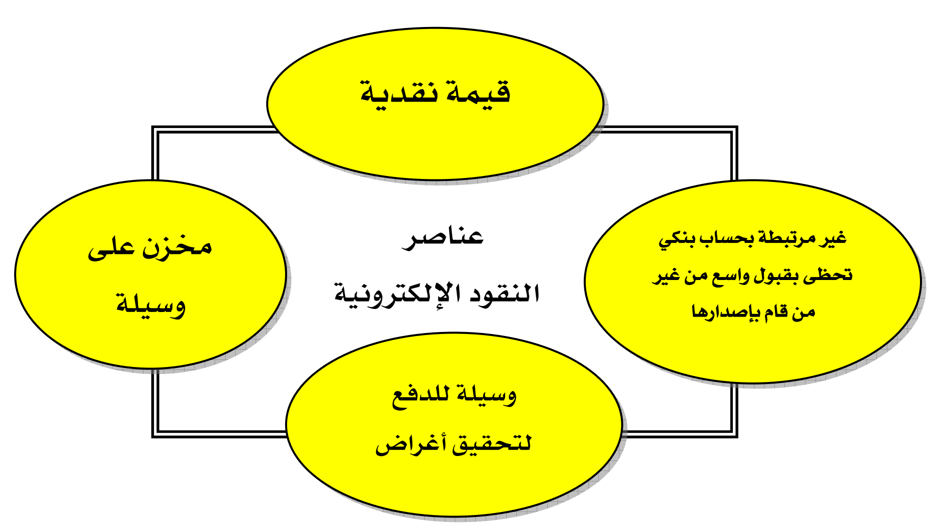
من ناحية أخرى، فإنه لا يجوز اعتبار هذه الوسائل نقوداً إلكترونية في حالة ما إذا كان مصدرها ومتلقيها هو شخص واحد. فعلى سبيل المثال، لا تعد بطاقات الاتصال التليفوني نقوداً إلكترونية نظراً لكون من أصدرها ومن يقبلها هو هيئة واحدة (أي هيئة الاتصالات التليفونية)، حيث لا يصلح العمل بهذه البطاقة إلا في أجهزة التليفون التي خصصتها تلك الهيئة لهذا الغرض.

ـ وسيلة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة: يجب أن تكون هذه النقود صالحة للوفاء بالالتزامات كشراء السلع والخدمات، أو كدفع الضرائب...إلخ. أما إذا اقتصرت وظيفة البطاقة على تحقيق غرض واحد فقط كشراء نوع معين من السلع دون غيره أو للاتصال التليفوني، ففي هذه الحالة لا يمكن وصفها بالنقود الإلكترونية بل يطلق عليها البطاقات الإلكترونية ذات الغرض الواحد.

---

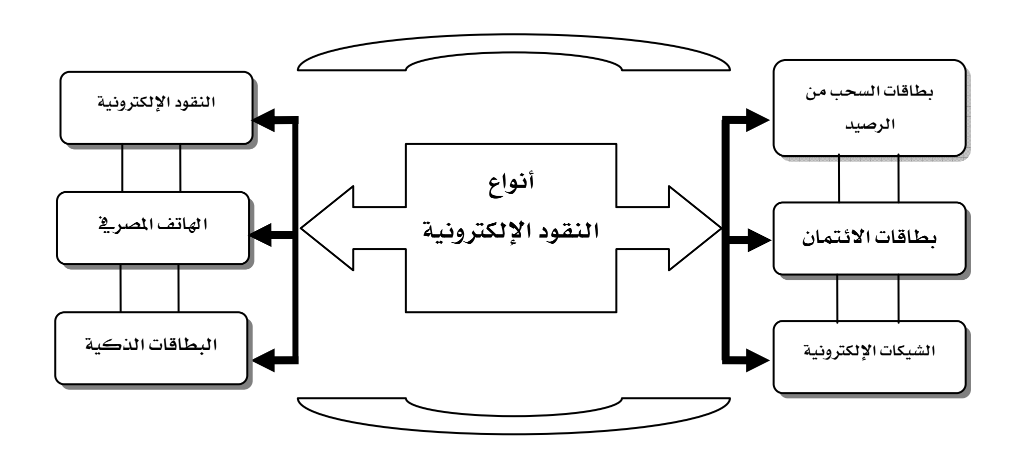
1 - White, L.H. (1996), “ The Technology Revolution and Monetary Evolution in the Future of Money in the Information Age", Cato Institute’s 14th Annual Monetary Conference, May 23, Washington, D.C., P. 16.

2 - Philips, J. (1996), “Bytes of Cash: Banking, Computing and Personal Finance”, First Monday Review, Vol. 1, NO5, November, P. 3.



المطلب الرابع: أشكال النقود الإلكترونية

وتكون النقود الإلكترونية على عدة أشكال، نذكر منها: النقود الإلكترونية البرمجية، المحفظة الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات المصرفية (الأكثر استخداماً ورواجاً).



أ - النقود الإلكترونية البرمجية:

هناك أنظمة برمجية تعتمد بالكامل على برمجيات مخصّصة لدفع النقود عبر الإنترنت، فقد أصبح من الممكن - عن طريق استخدام برمجيات معينة من أشهرها برنامج ECash's - استخدام النقود الإلكترونية لإتمام عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت، كما أن هذه البرمجيات تُتيح إرسال النقود الإلكترونية بالإرفاق (Attachment) مع رسالة بريد إلكتروني، ولكي يكون نظام النقود الإلكترونية المعتمد بالكامل على البرمجيات فعالاً وناجحاً، لا بد من وجود ثلاثة أطراف فيه وهم : الزبون/ العميل، المتجر/ البائع، والبنك الذي يعمل إلكترونياً عبر الإنترنت، وإلى جانب ذلك، لا بدَّ من أن يتوفّر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الإلكترونية نفسه، ومنفذ إلى الإنترنت، كما أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب بنكي لدى البنك الإلكتروني الذي يعمل عبر الإنترنت.

ب - المحفظة الإلكترونية: Electronic Wallets (EW)

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة - رقاقة - حوسبة Chip)، يُمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قُرصاً مَرِناً يُمكن إدخاله في فتحة القرص المَرِن في الكمبيوتر الشخصي ليتمّ نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الإنترنت . ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الإنترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني.

ومن الأمثلة الموجودة والأكثر انتشاراً هي المحافظ الإلكترونية المؤقتة الممثلة في:

- بطاقات الهاتف التي تحمل قيمة معينة في شريحتها، يهتلك بانعدام رصيدها، وهذا النوع غير قابل للشحن مرة أخرى.

- بطاقات أجهزة توزيع السلع الجاهزة، التي تستخدم لحفظ قيم مالية في شريحتها، وهي قابلة للشحن.

وبهذا فإن المحافظ الإلكترونية (ew) في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي نحفظ فيها بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية. ومعلومات اتصال المالك تُقدَّم على موقع فحص موقع التجارة

الإلكترونية، وأحياناً تحتوي المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك، وقد جعلت المحافظ الإلكترونية التسويق أكثر كفاءةً، فعندما يضغط المتسوقون Click على صنف لشرائه يمكنهم حينئذ الضغط Click على محفظتهم الإلكترونية لطلب الصنف سريعاً، ورغم أنهم لم يقوموا بعد بذلك، فإن المحافظ يمكنها أن تخدم أصحابها بتتبع المشتريات التي أرادوها والحصول على إيصالات عن هذه المشتريات ؛ ومسك الدفاتر لعادات الشراء للمستهلك هي شيء ساد كبار التسوق المباشر Online leg مثل Amazon.Com ولكن محفظة رقمية معززة يمكنها قلب هذه العملية واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة لصنف يشتريه بانتظام.

كما يمكن أن تكون المحفظة مفيدة في مواقع Online كثيرة، ويجب أن تكون قادرة على جعل مواقع البيانات شائعة في أي نماذج للتجار وفي أي موقع يزوره المستهلك، وهذا الدخول معناه أن صانع المحفظة الإلكترونية والتجار من مواقع كثيرة يجب أن ينسقوا جهودهم حتى تتعرف المحفظة على أي معلومات للمستهلك تذهب إلى كل من نماذج التجار، وهذه المهمة يمكن أن تكون مثبطة لهم، ولكن صناع المحافظ قد حققوا خطوات واسعة نحو التوصل إلى محفظة عالمية، ومع هذا لم يتحقق هذا الهدف بعد.

والسؤال الذي يثار هو: ما هي المعلومات التي تخزنها المحفظة الإلكترونية بالضبط ؟ كحد أدنى تخزن المحفظة الإلكترونية معلومات الشحن والفواتير شاملة أسماء المستهلكين(الأولى والأخيرة) وعنوان الشارع والمدينة والولاية والدولة والكود البريدي(ZIP)، ومعظم المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تحمل أسماء وأرقام بطاقات الائتمان، بما يقدم للمستهلك خيار بطاقة الائتمان على التفحصOnline، وبعض المحافظ الإلكترونية تحمل كذلك نقداً إلكترونياً من مختلف الموردين مثل (e-cash) وبعض المحافظ تحتوي على شهادات رقمية مشفرة، بحيث تعرف بأمان مالك المحفظة، والمحافظ التي تخزن شهادات رقمية

بـصفة خاصـة محمولـة(Handy) عنـدما تتـسوق في موقـع يطلـب معلومـات موثقـة للمستخدم، يمكنها تقديم الشهادة تلقائياً.

محفظة باسبورت ميكروسوفت Microsoft Passport Wallet:

وهـي محفظـة تـأتي سـابقة التركيـب في Internet Explorer 0.4 وأعلـى، وهـي تعمـل بـنفس الطريقـة مثـل معظـم المحـافظ الإلكترونيـة، وبالاسـتكمال الأوتوماتيكي لنماذج الطلبات عندما تطلب منها عمل ذلك، ومحفظة passport هـي محاولـة مـن ميكروسوفت لتوحيـد المحـافظ، وكل البيانـات الشخـصية الـتي تقـوم بإدخالها في محفظـة باسـبورت ميكروسـوفت ــ بمـا فيهـا اسمـك وعنوانـك ومعلومـات بطاقـة الائتمـان- تـشفر، وتكـون كلمـة الـسر محميـة، والـصيغ المستقبلية للمحفظـة سـتكون قـادرة علـى التفاعـل مـع نظـم النقـد الإلكترونـي وحسابات بنـك الإنترنـت ونظـم الـدفع الأخـرى.وحالياً مـع بطاقـات تحميـل وبطاقـات ائتمـان أميريكـان اكـسبريس وماسـتر كـارد وفيـزا، فأنـت تمـلأ المعلومـات الشخـصية مـن خـلال عـروة المحتـوى لطلـب خيـارات الإنترنـت في النـسخة 0.4 فـإن خيـارات الإنترنـت في قائمـة الأدوات . وضـغط مفـاتيح المحفظـة علـى لوحـة المعلومـات الشخـصية لعـروة المحتـوى Content Tap يخـرج الأول مـن خانـات الـديالوج القليلـة التي تكتب فيهـا المعلومـات الشخـصية وضـغط مفتـاح Add وإتبـاع خطـوات بـسيطة يظهر لوحة لإدخال بطاقة الائتمان، وتكمل العمليـة بإدخالـك معلومـات عنوانـك في اللوحة التالية ثم تكتب كلمة سرك في الخانة الأخيرة للديالوج.

وتتضمن محفظة Passport أربعة خدمات متكاملة:

Passport Single Sign- in Service (SSI).

Passport Wallet Service.

Kids Passport Service.

Public Profiles.

"فخدمـة وقـع هنـا" تتيح للمـستخدم التوقيـع في موقـع الويـب للمـشاركة باسـتخدام اسمه وكلمة السر.

وخدمة محفظة باسبورت توفر وظائف المحفظة الإلكترونية الموحدة مثل تخزين آمن وإكمال النموذج الخاص بمعلومات بطاقة الائتمان والعنوان، فعندما يطلب التاجر المشارك تنطلق المعلومات المؤمنة للتاجر، فلا يحتاج إلى إدخال بيانات في نموذج،وخدمة محفظة باسبورت الصغار تساعد الآباء على حماية ورقابة خصوصية أطفالهم، وخدمة الأشكال العامة تتيح للمستهلكين إيجاد صفحة عامة من المعلومات عن أنفسهم.

ت ـ الشيكات الإلكترونية:

توّجت أبحاث وجهود هيئة الشيكات الإلكترونية (http://www.echeck.org) التي امتدت قرابة ثلاث سنوات، وشاركت فيها العديد من الجامعات ومراكز الأبحاث والبنوك والمؤسسات المالية والمصرفية، بإصدار الشيك الإلكتروني، لاستخدامه في التجارة الإلكترونية، بشكل عام، وفي العمليات البنكية والمصرفية، بشكل خاص.

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيك الورقي التقليدي الذي اعتدنا التعامل به. والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثّقة ومؤمّنة يُرسلها مُصدِر الشيك إلى مستلِم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدِّمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلِم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تمّ صرف الشيك فعلاً. ويُمكن لمستلِم الشيك أن يتأكّد إلكترونياً من أنه قد تمّ بالفعل تحويل المبلغ إلى حسابه .

القرص الصلب Hard Disk:

ويتم تخزين النقود هنا على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي ليقوم الشخص باستخدامها متى يريد من خلال شبكة الإنترنت، ولهذا فإنه يطلق على هذا النوع من النقود أيضاً مسمى النقود الشبكية Network Money. وطبقاً لهذه الوسيلة، فإن مالك النقود الإلكترونية يقوم باستخدامها في شراء ما يرغب فيه من السلع والخدمات من خلال شبكة الإنترنت، على أن يتم خصم ثمن هذه السلع والخدمات في ذات الوقت من القيمة النقدية الإلكترونية المخزنة على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

ث ـ البطاقات المصرفية:

مجاراة لتطور الحياة العصرية ومتطلبات الحياة التجارية من سرعة، ومرونة وفعالية في الأداء، ظهرت أنواع مختلفة من البطاقات البلاستيكية التي استعملت في مختلف المجالات كوسيلة للمدفوعات، بدل النقود الحقيقية، وتندرج كل هذه البطاقات تحت اسم" بطاقات المعاملات المالية أو البطاقات المصرفية"، حيث تمكن حاملها من الحصول على نقود، وسلع، وخدمات أو أي شيء آخر له قيمة مالية.

بدأ تاريخ استخدام البطاقات في بداية القرن الحالي، حيث لم يكن الهدف من البطاقة آنذاك إلا الدعاية والمنافسة بين المحال التجارية وتسهيل عمليات البيع بالثمن المؤجل المقسط، وكانت العلاقة بين المصدر للبطاقة (المحل) ومستخدم البطاقة علاقة ثنائية فقط، ولكن بطاقة شركة داينرز كلوب (Diners Club) كانت البداية الحقيقية لما نعرفه اليوم من بطاقات، وكانت الفكرة الأساسية من البطاقة أن تقوم الشركة بدور الوسيط المالي بين البائع والمشتري حامل البطاقة، وذلك بأن تدفع عن المشتري قيمة البضاعة أو الخدمة التي اشتراها (ناقصاً رسماً يسيراً)، ثم ترسل للمشتري فاتورة بالمبلغ بعد مدة محددة فيدفع المشتري كل المبلغ، ويكون لشركة داينرز كلوب ربح الفرق بين المبلغين؛ الذي سدده المشتري والذي حصل عليه البائع، ولقد لقيت البطاقة قبولاً واسعاً جعلها محل نظر البنوك التجارية التي تريد أن تستفيد من الفكرة.

وكان للبنوك ما أرادت، حين تقدم بنك أمريكا (Bank Of America) ببطاقة تقوم على نفس الفكرة السابق طرحها مع تعديلات يسيرة، اقتضى بعضها التقدم التقني وطبيعة البنوك التجارية، وتهافتت البنوك التجارية على المشاركة في إصدار البطاقة الائتمانية البنكية الأولى مع بنك أمريكا، ولما كانت المنافسة من طبيعة الحياة، قامت مجموعة أخرى بإصدار بطاقة مشابهة عرفت فيما بعد بماستركارد (Master Card)، ومن أهم التقنيات التي ساعدت على انتشار البطاقات الإمكانات التخزينية للشريط المغناطيسي التي تستطيع تخزين معلومات

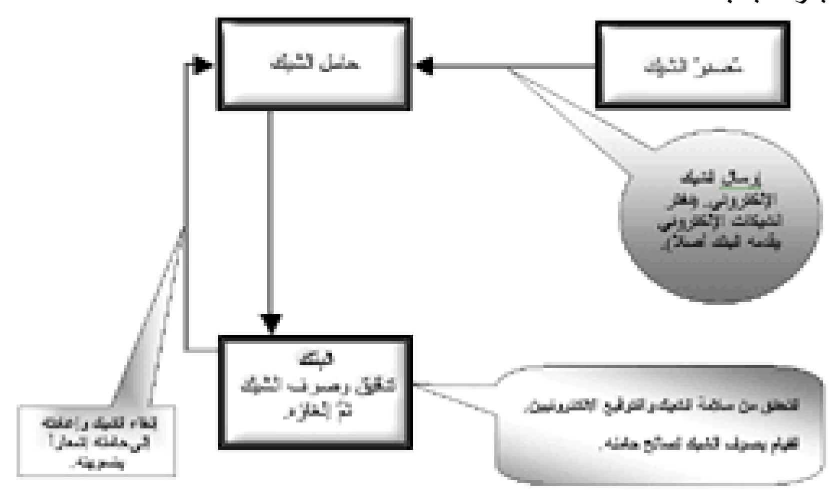
عن حامل البطاقة ورقم حسابه والرقم السري الخاص به (Personal Identification) والمسمى اختصاراً (PIN).

نتج عن تقدم التقنية البنكية المالية الحاسوبية، ما يعرف بـ " نظام تحويل الأموال الإلكترونية" ويرمز له بـ EFT حيث فتح هذا النظام مجالاً لتطبيقات البنوك في تسويق الأدوات المالية، فقامت بعض البنوك بتصميم بطاقات سُميت فيما بعد البطاقات المدينة، وكانت في الأساس مصممة لمن لا يتأهلون للحصول على بطاقات ائتمان عادية، وتؤهل هذه البطاقة صاحبها للوصول إلى حسابه من أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع المنتشرة في كثير من المحال التجارية، ويقوم البنك بحسم قيمة المبلغ الذي تم الشراء به وتحويله إلى حساب البائع (إما في نفس البنك أو بنك آخر عبر الشبكات المالية).

وقد قامت شركات مالية/ حاسوبية، بتقديم فكرة صناعة بطاقة تحتوي على رقاقة حاسوبية (Chip) تخزن فيها معلومات أكبر من المعلومات التي يمكن أن تخزن في الشريط المغناطيسي، وكان بالإمكان جعل هذه البطاقة تتخاطب مع حاسوب جهاز الصراف الآلي (وهو حاسوب البنك التجاري مقدم الخدمة)، وسميت هذه البطاقات "بالبطاقات الذكية" (Smart Card)،وقد فتحت هذه البطاقات الجديدة إمكانات جديدة في توسيع الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق البطاقات، وبتطوير التقنيات المستخدمة، والتوسع في وصل الشبكات المالية/ المعلوماتية مع بعضها، أصبح بالإمكان تقديم خدمات بطاقات مختلفة في بطاقة واحدة، فأصبح من الممكن تقديم خدمة البطاقات الائتمانية وبطاقات السفر والترفيه والصراف الآلي في بطاقة ذكية واحدة.

تشكل بطاقات الدفع الدائنة أهمية كبرى للكثير من المستهلكين نظراً لما لهذه البطاقات من خدمات ومزايا، ومن أهم هذه الخدمات اليُسر في إجراء التعاملات المالية، والتسويق، وعدم حمل النقود الورقية، وعدم تحويل العملات في حال السفر من بلد إلى آخر، حيث تمثل البطاقات طريقاً بديلاً للنقد وكذلك إمكانية السحب النقدي في كثير من هذه البطاقات سواء كان قرضاً من البنك

المصدر، أو من حساب المشتري، وتمكن البطاقات كذلك حاملها من كثير من الخدمات المالية وغير المالية التي أصبحت سمة من سمات العصر، مثل: التدقيق في الحساب البنكي، الشراء عن طريق الهاتف أو شبكة الإنترنت، بل إن بعض البطاقات تقدم لحاملها خدمات الحجز في الرحلات والفنادق وغيرها، وتقدم كثير من البطاقات خدمة التأمين على السلع المشتراة بها، بل التأمين على حياة حاملها في حال إصابته من جراء رحلة اشترى تذكرتها بالبطاقة، أو سيارة استأجرها بالبطاقة.



تنقسم البطاقات المصرفية إلى قسمين، البطاقات غير الائتمانية التي لها ميزة التقسيط، والبطاقات الائتمانية أو البطاقات الدائنة التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان (قرض).

ث ـ١ ـ البطاقات غير الائتمانية:

تتمثل البطاقات غير الائتمانية في بطاقات المحال التجارية التي يرجع تاريخها إلى بداية القرن الميلادي الحالي، وكان الغرض الأساسي من هذه البطاقات التوسع في المنافسة بين المحال التجارية، واستقطاب زبائن جدد، بعد التحقق من شخصياتهم خاصة المشتركين في برامج تقسيطية للسلع المعمرة التي بدأت الشركات في إنتاجها حينذاك، والأصل في البطاقة المصدرة من محل تجاري قبل وجود البطاقات الائتمانية أن تقوم على العلاقة بين المصدر وحامل البطاقة فقط،

بحيث لا يمكن استخدام البطاقة في غير المحل المصدرة منه، وكان حامل البطاقة يقدمها للمحل عوضاً عن النقود الورقية والشيكات، ويقوم المحل بعد توقيع حاملها على الأوراق الخاصة ببيعه السلعة، وبإرسال كشف بالحساب مفصلاً بكل المشتريات التي قام بها حامل البطاقة (في أثناء المدة المتفق عليها، وهي في الغالب شهر)، ومن ثم يرسل حامل البطاقة قيمة البضاعة المشتراة بشيك واحد للمحل المصدر للبطاقة، حيث تكمن مزايا هذه البطاقة في تسديد مشتريات عدة في شيك واحد، فحامل البطاقة يحصل على مدة سماح بعدم الدفع قد تصل إلى ٢٥ يوماً، ولذلك كانت الأنواع المختلفة من بطاقات المحال التجارية مجانية (بدون رسوم اشتراك على حاملها)، بل كانت الشركات المصدرة تتكبد تكاليف إصدارها.

ومع وجود البطاقات الائتمانية وانتشارها بدأت كثير من المحال التجارية مطالبة حامل بطاقة المحال، بوضع رقم بطاقته الائتمانية ومطالبته بالتوقيع على قبوله بأن يرسل المحل الفاتورة على حساب البطاقة الائتمانية في حال عدم سداده المبلغ في المدة المحددة. وبعض البطاقات المحلية التي لا تطالب حاملها بمثل هذا النوع من الضمان، بل تقوم بتقييد فائدة على المبلغ المتأخر، مما يجعلها قريبة من البطاقة الائتمانية.

ث- ٢- البطاقات الائتمانية: تنقسم بدورها إلى نوعين، بطاقات متجددة وبطاقات غير متجددة.

ث- ٢- ١: البطاقات الائتمانية المتجددة:

هذا النوع هو الأكثر شهرةً واستخداماً، ومن أمثلته، بطاقتان شهيرتان فيزا(Visa) وماستر (Master) والأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة، وتدفع للمحل كامل المبلغ، ويقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطالبه بسداد جزء يسير من المبلغ لا يتجاوز٥٪، ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته (الرصيد الدائن) بنسبة معلومة شهرياً (تصل إلى ١,٥٪)،

ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفادة (السماح)، لا يترتب على ذلك أية زيادة في التسديد ، في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة.

تتفاوت المزايا التي تقدمها هذه البطاقة لحاملها ، ولذلك نجد البنوك التجارية تصنفها حسب المزايا ، فتجعل أقلها في المزايا النوع التقليدي (الكلاسيكي) أو الفضي، والنوع الذي بعده في المزايا هو النوع الذهبي، والذي بعده البلاتيني أو الخاص برجال الأعمال، وأهم المزايا التي تتفاوت فيها هذه البطاقات هي ميزة السقف الائتماني الممنوح لحامل البطاقة ، والذي يسمح له بالسحب نقداً أو الشراء السلعي، ومن المزايا الموجودة في البطاقات الذهبية والأعلى منها ،التأمين على البضائع وحامل البطاقة ، وتقدم بعض البطاقات مزايا غير مالية كالحجز في المطار.

بعد تطوير الشبكات المالية وامتلاك بعض البنوك لشبكات خاصة بها ، قامت بإصدار بطاقات تمكن حاملها من الوصول إلى حسابه لدى البنك والسحب منه عن طريق أجهزة الصراف الآلي، أو استخدام البطاقة في شراء سلع أو خدمات، ثم الحسم مباشرة من الحساب عن طريق ما يسمى بنقاط البيع، والعادة أن البنك المصدر للبطاقة يأخذ رسماً سنوياً عليها ، ولكن العمليات التي يقوم بها حاملها عند الشراء أو السحب مجانية ، وتقوم البنوك بالسماح لحامل البطاقة بسحب مبلغ محدد شهرياً من حسابه عن طريق أجهزة الصراف الآلي .

ومع التطور المستمر في تقنية الاتصالات أصبح بالإمكان الربط بين الأجهزة التابعة للبنوك التجارية و بطاقات صراف دولية تمكن صاحبها من الوصول إلى حسابه من أي مكان في العالم تقريباً ، وتمتاز بطاقات الصراف الدولية باتساع النطاق الجغرافي الذي تقبل فيه ، ولذلك تمتاز بارتفاع التكلفة على البنك المصدر ، ومن ثم يوجد رسم نقدي على كل عملية يقوم بها العميل.

هناك نوع آخر من البطاقات الائتمانية المتجددة يطلق عليه" البطاقات الذكية(Smart Card) بطاقة مخزن القيمة" ، هذا النوع من البطاقات تطبيق حديث للإمكانات التقنية الحاسوبية ، حيث استطاعت المصانع إنتاج بطاقة

بلاستيكية تحتوي في داخلها على رقاقة ذات دوائر متكاملة حاسوبية Puce a Circuits Integers قادرة على تخزين البيانات ومعالجتها، ويمكن برمجة هذه الرقاقة بحيث تتمكن من التخاطب مع حاسوب البنك أو حاسوب جهاز الصراف الآلي، والبطاقات الذكية، وهي بطاقات مدفوعة سلفاً تكون القيمة المالية مخزَّنة فيها، ويُمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الإنترنت وغيرها من الشبكات، كما يُمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية، والأصل في فكرة هذه البطاقة لم يلق الرواج المتوقع لسببين:

الأول: أن العميل في حال ضياع البطاقة يفقد النقد الموجود فيها، فهي تشكل مخاطرة كبيرة له.

الثاني: وهو المهم، أن البنك التجاري المصدر لها يفقد جزءاً مهماً من النقود بسبب وجودها خارج نطاق النقود التي يمكن أن يتصرف فيها لصالحه.

ومن هاتين المشكلتين انبثقت فكرة ظهور نوع جديد من البطاقات الائتمانية هي" البطاقات الذكية متعددة المهام" بحيث يكون بمقدور حاملها استخدامها كبطاقة ائتمان أو صراف محلية أو دولية أو بطاقة ذكية، فهي تتيح لحاملها، أسلوب دفع سريع وآمن، إلى جانب إمكانية إضافة العديد من الوظائف إلى نفس البطاقة، فمثلاً: تمكن هذه البطاقة العملاء من القيام بعمليات دائنة ومدينة في نفس الوقت، إلى جانب حصولهم على المحفظة المالية الإلكترونية مدفوعة القيمة مقدماً ومجموعة أخرى من الخدمات المتنوعة كتخزين معلومات شخصية خاصة بالتأمين الصحي، والسجلات الطبية والبيانات المالية، كما يمكن أن تستخدم في البرامج الخاصة بولاء المستهلك وهو ما يمكن تجار التجزئة من تحديد نقاط البيع المخزنة على البطاقة وعليه يمكن تحديد قيمة الخصم، إضافة إلى تخزين رقم البطاقة الائتمانية للمستهلك ورقم التأمين الاجتماعي.

يجب الإشارة هنا إلى أن استعمال هذه البطاقة يثير الكثير من المسائل الأخلاقية والقانونية، خاصة ما يتعلق منها بحماية خصوصيات الفرد وحياته الخاصة، وبالإمكان استخدام المعلومات المخزنة على البطاقة لأهداف وأغراض

غير معلنة كتحديد أذواق المستهلكين لتقدير حجم المبيعات وسوق المنتجات، انطلاقاً من تجميع المعلومات في قاعدة معطيات خاصة بالمستهلكين، ومع هذا فإن هذا النوع لم ينتشر الانتشار الكافي ولكن وأعد له تطبيقات كثيرة تشجع كثيراً من المستهلكين على حمل بطاقات كثيرة.

ث -٢ - ٢: البطاقات الائتمانية غير المتجددة:

هذا النوع هو النوع الثاني من حيث الترتيب التاريخي لنشوء البطاقات، يسمى أحياناً ببطاقات السفر والترفيه، وقد بدأ بظهور شركة داينرز كلوب، ثم توسع أكثر بقيام أميريكان إكسبرس American Express بإصدار بطاقة ما تزال موجودة ومشهورة إلى الآن وتسمى اختصاراً بطاقة Amax (وهي البطاقة الخضراء للنوع ذي المزايا القليلة، والذهبية للنوع ذي المزايا العالية)، وهي شبيهة بالبطاقات الائتمانية في كل شيء تقريباً (كالرسوم على العضوية، والحسم من البائع، والتفاوت في المزايا المقدمة حسب البطاقة ذهبية كانت أم فضية أم بلاتينية)، ولكن الشركات المصدرة لهذا النوع من البطاقات تشترط أن يقوم حامل البطاقة بسداد كامل المبلغ الدائن في نهاية مدة السماح الممنوحة له ، والتي قد تصل إلى أربعين يوماً، ويدخل في ذلك المبالغ المستحقة من شراء السلع والخدمات ومن السحب النقدي.

٢- مُصدرو البطاقات المصرفية:

لقد تم تقسيم مصدري البطاقات الائتمانية إلى ثلاث فئات هي :

الفئة الأولى: المنظمات العالمية، وهي تمثل البطاقات الصادرة عن مصارف مرخصة من المنظمة العالمية الراعية للبطاقات، هذه المنظمات لا يمكن اعتبارها كمؤسسة مالية، لكنها بمثابة نادٍ يقوم بمنح المصارف رخصاً لإصدار البطاقات كما يساعدها على إدارة خدماتها، وكأمثلة عن هذه المنظمات نذكر:

فيزا العالمية (Visa International): ويعود تاريخ إنشائها إلى سنة ١٩٥٨ عندما أصدر بنك أمريكا بطاقاته الزرقاء والبيضاء والذهبية في كاليفورنيا،

وتعتبر فيزا أكبر شركة دولية تعمل في مجال البطاقات الائتمانية وهي تمثل أكبر نظام دفع في العالم.

بشرائها مؤسسة (Interlink) التي تشكل شبكة للدفع عند نقاط البيع وإدارتها لدار المقاصة الآلية التي تربط بين ٢٢٠ مصرفاً في مجال المقاصة بين المصارف، لم تعد شركة فيزا مجرد شركة للبطاقات الائتمانية، بل أصبحت تضم جميع خدمات المدفوعات والمعالجة الإلكترونية للبيانات.تمتلك فيزا خطوط اتصالات كافية لإحاطة الكرة الأرضية ٤٠٠ مرة، كما تنجز شبكة فيزا وفيزانت (Visa Net) ما يزيد عن ٢٧٠٠ عملية في الثانية، وتستطيع تنفيذ عمليات بـ١٦٠ عملة مختلفة.

عدد البطاقات	عدد المحلات التجارية المتعاملة بها	عدد المصارف العضوة	قيمة المعاملات	حصة السوق
٨٠٠ مليون	١٨ مليون	٢١٠٠٠	١,٤ ترليون $	٥٥٪

ماستر كارد العالمية (Master Card International)

هي ثاني أكبر شركات البطاقات الائتمانية في العالم، مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، بلغ عدد حامليها سنة١٩٩٠ حوالي ١٦٣ مليون شخص، وهي مقبولة لدى أكثر من ٩,٤ مليون محل تجاري، تم استخدامها في تسوية معاملات بلغت قيمتها ٢٠٠ مليار دولار.

تنتشر ماستركارد في العالم عبر الموزعين مثل (Euro Card International) و(Access International Credit) وتدعم شركة Euro Pay International التي أنشئت سنة ١٩٩٥ بنسبة ١٥٪ ، وهي الشركة الوحيدة المرخص لها من ماستركارد للعمل في أوروبا، كما تمتلك ماستركارد ١٥٪ من أسهم شركة خدمات نظم المدفوعات الأوروبية وشركة مايسترو(Maestro) العالمية المختصة في خدمات التسديد عند نقاط البيع، كما تسيطر بالكامل على رخص شبكة سيريس(Cirrus's) لأجهزة الصرف الآلي.

الفئة الثانية: المؤسسات المالية العالمية، تصدر هذه البطاقات الائتمانية مباشرة عن المؤسسات المصرفية العلمية التي تشرف مباشرة على عملية الإصدار، دون منح رخص الإصدار لأي مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، كما أنها تتولى التعامل مع حملة بطاقاتها، أهم بطاقة ائتمانية صادرة عن مؤسسة مالية عالمية هي :

أميريكان إكسبرس : تصدر عن بنك أميريكان إكسبرس وهو مؤسسة مالية كبيرة تمارس أنشطة مصرفية مختلفة.

بطاقات أميريكان إكسبرس الخضراء (Green Card) هي بطاقات لعامة الناس، تمنح لعملاء تتوفر فيهم الملاءة المالية، كما يتم تحديد تسهيلاتها الائتمانية الممنوحة للعميل بسقف ائتماني محدد.

بطاقات أميريكان إكسبرس الذهبية (Golden Card) تمنح للعملاء الذين يتمتعون بملاءة مالية عالية، والميزة التي تتصف بها هي أن التسهيلات الائتمانية الممنوحة غير محددة بسقف ائتماني معين. كما أننا نجد أن أميريكان إكسبرس لا تقبل وضع اسم أي مصرف آخر على بطاقاتها إلا على هذا النوع، شرط أن يكون لدى المصرف المصدر لهذه البطاقة حساب العميل كما يكون ضامناً له.

بطاقات أميريكان إكسبرس الماسية (Optima) : تشرف على إصدارها المؤسسة بنفسها دون منح رخص الإصدار لأي مصرف أو مؤسسة أخرى، وعن طريقها يتم تحصيل التجار والمؤسسات لحقوقهم مباشرة بالنيابة عن حملتها، ولا تلزم حملة البطاقة بفتح حساب لديها، لكن يكفي أن تتأكد من الملاءة المالية للعميل.

قدرت عدد بطاقات أميريكان إكسبرس في العالم إحدى السنوات سنة بـ ٦٣ مليون بطاقة في حوالي ١٦٠ دولة، منها ٢٥ مليون في الولايات المتحدة الأمريكية، كما وصل حجم التعامل بها في نفس السنة حوالي ١١ مليون دولار، وتواجه هذه البطاقة منافسة شديدة من بطاقات فيزا وماستركارد نتيجة ارتفاع تكاليف عضويتها.

الفئة الثالثة: المؤسسات التجارية الكبيرة، من أجل المحافظة على العملاء وتسهيل تعاملاتهم قامت العديد من المؤسسات التجارية مثل الفنادق، والمطاعم، ومحطات البنزين، ....بإصدار بطاقات خاصة لعملائها المتميزين. إن الأرباح الطائلة

التي يحققها مصدرو البطاقة هي الدافع المهم الذي جعلهم يتفننون في تقديمها وتطويرها مع الزمن حتى أصبحت تصدر بصيغ مشابهة للبطاقات الائتمانية، وتحت مسميات مختلفة مثل: بطاقة الشراء من محل تجاري، بطاقة الشراء الداخلي، بطاقة الشراء من بائع التجزئة، ... أما التسمية الأكثر تداولاً فهي: "بطاقة الشراء من محل"(Store Card)، التي يمكن تعريفها كما يلي:

"هي بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه، تتيح لهم شراء (على الحساب) ما يحتاجونه من السلع والخدمات التي يقدمها المحل، وذلك في حدود سقف ائتماني معين".

كما أننا نجد أن بعض المحلات تقدم قروضاً نقدية لحملة بطاقاتها، ويقوم هذا الأخير (حامل البطاقة) في نهاية كل شهر بتسديد قيمة المشتريات والمسحوبات النقدية بإحدى الطريقتين التاليتين:

- تسديد فاتورة البطاقة كلية.

- تسديد جزء من فاتورة البطاقة وتأجيل الباقي إلى قسط أو أقساط متعددة مما يترتب عنه دفع فوائد على هذا التأجيل.

يمكننا وضع جدول يلخص أوجه التشابه والاختلاف بين البطاقات الصادرة عن المحلات التجارية من جهة، والبطاقات الصادرة عن المصارف والمؤسسات المالية والمنظمات العالمية الأخرى. الجدول (٢)

الجهة المصدرة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
المحلات التجارية	- أطراف عقد البطاقة اثنان: حامل البطاقة والمحل. تقبل البطاقة في المحل الذي أصدرها فقط	• وجود سقف ائتماني محدد.. • طرق التسديد متشابهة.
المنظمات العالمية المؤسسات المالية والمصرفية	- أطراف عقد البطاقة ثلاثة: مصدرها، حاملها، والتاجر. - تستخدم في الشراء من جهات مختلفة تقبل التعامل بالبطاقة.	

الهاتف المصرفي:

يستخدم الهاتف المصرفي في سداد فواتير الخدمات، وفي تحويل الأرصدة النقدية من حساب العميل إلى حسابات أخرى، وذلك من خلال غرف المقاصة الآلية باستخدام الهاتف أو كابل التلفزيون. فعند الرغبة في التحويل يقوم العميل بالاتصال بالبنك ثم إدخال رقم الحساب الخاص به واختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات المعروض تقديمها من قبل مقدم الخدمة، وحجم المبلغ المطلوب تحويله، ورقم حساب المستفيد، وبالتالي يتم إدخال المعلومات المتعلقة بعملية الدفع وتأكيدها وتحويلها إلى شريط ممغنط متصل بغرف الآلية والتي ستقوم بعملية التحويل المناسبة والمطلوبة.

وتلعب آلات السحب الآلي دوراً مهماً في عمليات التحويل الإلكتروني للأرصدة إذ يعد استخدام هذه الآلات أقل تكلفة من استخدام موظفين للقيام بهذه العمليات. وعلى الرغم من انتشار عمليات التحويل الإلكترونية للأرصدة بين البنوك على نطاق واسع منذ أوائل السبعينات إلا أن تقنية الكمبيوتر لم تكن تمكن العملاء في ذلك التاريخ من الدخول بشكل مباشر إلى حساباتهم. وقد أدى وجود هذه الآلات إلى السماح بتزايد عمليات التحويل الروتينية اليومية التي يقوم بها العملاء والتي منها سحب وإيداع الشيكات، ومعرفة الرصيد، وتسديد فواتير الخدمات، وتسديد أقساط القروض. ولعل الميزة الأكبر لهذه الآلات هي أنها تعمل على مدار ٢٤ ساعة يومياً لمدة ٧ أيام أسبوعياً.

وقد انضم أغلب البنوك في التسعينات إلى شبكات آلات الصرف الآلي المنتشرة عبر العالم والتي تعد أكثر مناسبة للعميل حيث أنها تمكنه من الاطلاع على حسابه وإجراء عمليات السحب النقدي من الرصيد عبر أي آلة في العالم، بدلاً من القيام بذلك عبر الآلات المملوكة للبنك الذي يوجد فيه حسابه فقط[١].

1- Bank and Computers (Automatic Teller Machines). www.pbs.com

الإنترنت المصرفي[1]:

إن نظام الإنترنت القائم على المصرف المنزلي نظام له ظواهر جذابة وأشكال متعددة تلفت النظر فنجد أن بناء خط ساخن على الانترنت يعتبر أرخص تكلفة من بناء فرع للبنك، كما تتعدد أشكال هذه الخدمة، ومن هذه الأشكال:

- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف.
- تقديم طريقة دفع العملاء للفواتير المستحقة عليهم إلكترونياً.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء.
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

وتعتبر عملية تحويل النقود في صلب أي معاملة للتجارة الإلكترونية، سواء كانت من العميل إلى التاجر أو من التاجر إلى المؤسسة المالية. وسيتنامى استخدام أساليب الدفع الجديدة مثل الشيكات الإلكترونية وبطاقات السحب والبطاقات الذكية مما يعزز خيارات الدفع بالنسبة للمستهلكين والتجار الذين يمارسون الأعمال في اقتصاد يتحول أكثر فأكثر إلى العالمية ويمكن الاستعانة بمواقع على الإنترنت للمساعدة في وضع نظم للسداد الفوري عبر الإنترنت مثل Cyber Cash.

هذا ويلاحظ بصفة عامة أن عدم انتشار التعاملات البنكية عبر الإنترنت بصورة دارجة يرجع إلى الأسباب التالية:

١- غياب الخطوات التمهيدية والاستعداد المسبق لتقديم خدمة التعاملات البنكية عبر الشبكة.

٢- صعوبة تغيير علاقة البنوك بعملائها من العلاقة التقليدية إلى علاقة إلكترونية عبر الإنترنت.

٣- مدى تغلغل الإنترنت في الأعمال والاستخدام المنزلي وحدود انتشار الإنترنت وتطبيقاتها واستخدام اللغة وقاعدة المستخدمين وانتشار الكمبيوتر الشخصي في استخداماته المنزلية وتكاليف الاشتراك والاتصال بالإنترنت.

1- **محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره.**

٤- عدم توفر حلول ذات واجهات استخدام سهلة تتيح إنجاز العمليات ببساطة وكفاءة وتتكامل مع الأنظمة والحلول المتوفرة وتضمن درجة الأمان والسرية وغياب التفاعلية.

٥- عدم توفر حسابات في البنوك، وامتلاك بطاقات الائتمان.

٦- أسباب داخلية في المؤسسات المصرفية منها: الحاجة إلى تحديث بنى وأنظمة تداول المعلومات الداخلية في المؤسسات والبنوك وضمان عامل الأمن والسرية وتكامل أنظمة الدفع والتحويل بين البنوك واستقرار المعايير والأنظمة بالإضافة إلى عامل تكلفة التحديث والاستثمارات.

المبحث الثاني

النظام المصرفي والبطاقات البلاستيكية

مقدمة:

شهد تطور الأنظمة النقدية والمصرفية بعد الأزمة الاقتصادية والنقدية العالمية الكبرى (١٩٢٩- ١٩٣٣) تغيرات متسارعة وحاسمة، خاصة بعد انقضاء الحرب العالمية الثانية وظهور بوادر بناء نظام نقدي دولي جديد جراء عقد اتفاقية بريتون ـ وودز حيث ظهرت أدوات نقدية تدار وفق آليات وقواعد جديدة دعمها التطور الحاصل في مجال الإلكترونيات الدقيقة (MICROELECTRONICS) الذي استغل في مجال الخدمات والمبادلات لا سيما في عرض خدمات الجهاز المصرفي حيث استخدم فيها جملة خدمات على رأسها بطاقات الدفع الإلكتروني، ويعود الفضل في استخدام هذه الأداة (البطاقات البلاستيكية الإلكترونية) إلى شركات البترول الأمريكية التي استخدمتها في مطلع العقد الثاني من القرن العشرين. وفي سنة ١٩٥٠ أدخل الأمريكي "Diners Club" هذه البطاقات في المجال التجاري والخدمي واستخدمها كوسيلة دفع هامة في الأعمال المصرفية و ازداد استخدامها مع ازدياد فوائد ومزايا بطاقات الدفع الإلكتروني (سرعة إجراء المبادلات ـ تجنب مخاطرحمل النقود ـ فعالية الدفع....) وخاصة عند بناء شبكة الإنترنت (Internet) ،كما ازداد التعامل بها في داخل الدولة الواحدة أو بين الدول المختلفة لدرجة أنها أصبحت بديلاً عن النقود كوسيط في عقد الصفقات والمبادلات.

والسؤال المطروح هنا: هل يمكن للنقود الإلكترونية التي يقوم البنك المركزي بإصدارها أو ما يماثله أن تقتلع جذور النقود الورقية وتحل محلها؟ للإجابة على هذا التساؤل، سنعرض في هذه المبحث إلى:[1]

- البطاقات البلاستيكية وعملية الدفع الإلكتروني.
- أهم البطاقات البلاستيكية (أنواع البطاقات البلاستيكية) في النظام النقدي العالمي.
- أهم الجهات المصدرة للبطاقات البلاستيكية.
- مزايا البطاقات البلاستيكية.
- مشاكل البطاقات البلاستيكية.
- البيع والشراء عبر الإنترنت (المزايا ـ المخاطر).
- الطلب على العملة الورقية في العقود الأخيرة وإمكانية إحلال النقود الإلكترونية.

بطاقات الدفع البلاستيكية :

تعريف بطاقات الدفع البلاستيكية: يطلق اصطلاح البطاقة البلاستيكية على تلك البطاقة التي تتم معالجتها إلكترونياً لاستخدامها في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة لذلك بغية تحقيق أغراض معينة .

ومن أهم أنواع هذه البطاقات ما يلي:

١ـ بطاقات الائتمان Credit Cards

٢ـ بطاقات الدفع الفوري Debit Cards

٣ ـ بطاقات الدفع المؤجل أو بطاقات اعتماد النفقات Charge Cards

٤ ـ بطاقات التحويل الإلكتروني Eft pos Cards

٥ ـ بطاقات ضمان الشيكات Cheque Cards

1- د. سحنون محمود، النظام المصرفي البطاقة البلاستيكية، الأردن، ٢٠٠٢.

١- بطاقات الائتمان La Carte De Credit :

تعريفها: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وبموجب هذه البطاقات يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتماناً مجانياً يقومون بسداده في ٢٥ يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قاموا بها خلال الشهر المنصرم، حيث يرسل البنك هذه الفواتير في نهاية كل شهر لكل زبون ولا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالسداد خلال الآجال المحددة، إلا أنه يدفع فوائد قدرها ١,٥٪ في الشهر عن الرصيد المتبقي دون سداد بعد فوات الآجال المحددة للسداد كما يتقاضى البنك التجاري عمولة من المحلات التجارية المتعاقد معها من ٣٪ إلى ٥٪ من قيمة المبيعات التي تمت بهذه البطاقة[١].

- **ومن محتويات هذه البطاقة :**

ـ اسم المتعامل.

ـ عنوانه.

ـ رقم حسابه.

ـ رقم تمييزها عن البطاقات الأخرى.

ويخضع استخدام بطاقة الائتمان إلى أساليب وطرق ويجب أن تتوفر فيها شروط ضرورية نوضحها في التالي:

١- للمزيد ارجع إلى: الدكتور/ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية البيان للطباعة والنشر – القاهرة، ١٩٩٩م، ص ٢٠٠.

شروط استخدام بطاقة الائتمان :

ـ تكون البطاقات الائتمانية مربحة للبنك في حالة توافر بعض الشروط منها.

أ - الاستعمال المستمر والمكثف لهذه البطاقات من طرف أصحابها.

ب - أن تكون صفات السلع والبضائع وأماكن بيعها مناسبة لرغبة حامل البطاقة، كما يحبذ أن تكون المتاجر قريبة من مراكز الائتمان.

ج ـ توفر مختلف الأجهزة الإلكترونية ووسائل التحكم في استعمالها من طرف موظفي البنك.

د- تأمين حامل البطاقة بمزايا الائتمان المجاني أو غير المجاني الذي توفره البطاقة، فإذا كان الشخص لا يثق بكفاءة البطاقة ولا يلجأ لاستعمالها ويفضل استعمال أدوات أخرى، فهو عميل غير جيد ولا داعي له بالاشتراك أو السعي للحصول على البطاقة.

هـ ـ من الأحسن أن لا يسوي حامل البطاقة كل تعاملاته خلال ٢٥ يوم لكي تتاح له الفرصة لأخذ فوائد على الرصيد المتبقي.

و ـ وجوب توافر شبكة معلومات مرنة الاتصال وسهلة بين البنك والمتاجر والمتعامل (حامل البطاقة).

❖ **طريقة عمل البطاقة الائتمانية :**

يمكن للبطاقة البلاستيكية أن تؤدي مهامها التي أنيطت بها كما يلي :

١ ـ يقدم المتعامل طلباً للحصول على البطاقة من البنك يملأ فيها المعاملات الضرورية، ويجب أن يكون هذا الشخص متعاملاً مع البنك أو له حساب جار فيه لأنها لا تمنح بشكل تلقائي.

٢- يتقصى البنك سمعة المتعامل الائتمانية ويمنحه البطاقة إذا كانت سمعته مشجعة ويحصل عليها المتعامل عن طريق الاتصال بالبنك وذلك بتقديم وثائق معينة تثبت ذلك. مثلاً: الضرائب المدفوعة أو شيكات برصيد، وقد يحصل عليها عن طريق بنك المعلومات في البنك المركزي ويقدم له رقم الشيفرة الخاصة به أو ما يسمى بـ LE UNMERO DE CODE

٣ ــ عندما يحصل المتعامل على البطاقة يستطيع استعمالها في شراء السلع والخدمات في المحلات المتفق معها ، إذ يقوم البائع في كل مرة بملء نموذج معين بقيمة البضاعة ثم يمرر المشتري البطاقة في جهاز (ADRESSE GRAPHE) ويوقع حامل البطاقة على هذا النموذج إقراراً منه بعملية الشراء ثم تؤخذ البطاقة كما سبق الذكر وتوضع في الجهاز ثم تعطى الشيفرة (LE CODE) ويتم الحصول على ثلاثة نماذج من الفواتير إذا كانت البطاقة ليس بها مشاكل، يوقع العميل ويأخذ نموذجاً والتاجر يأخذ نموذجين يحتفظ بواحدة للبنك والأخرى له.

يجمع التاجر كافة النماذج التي باع بموجبها في ذلك الشهر، ويسلمها للبنك أو لأقرب فرع له وتدفع القيمة في حساب هذا المحل وفي نفس اليوم وبعد خصم العمولة (في ٣٠ من الشهر) تدفع الفواتير للبنك المصدر للبطاقة وتسدد المبالغ مع خصم ٥٪ .

يستعمل البنك الفواتير المقدمة له من أجل معرفة قيمة مشتريات كل عميل، وباستعمال الإعلام الآلي تقيد تلك المشتريات في الحسابات الجارية للمتعاملين. الرصيد مدين إذا كان الرصيد فيه أموال وتخصم مباشرة. والرصيد صفر تقيد في رصيد المدين دون حساب الفوائد.

وفي النهاية نقول أنه في نهاية كل شهر يرسل البنك إلى المتعامل (ويقارن هذا الأخير بين الفواتير التي بحوزته والوثيقة المقدمة من طرف البنك) قائمة بالفواتير الخاصة بالمشتريات يطلب منه سدادها كلياً أو جزئياً خلال ٢٥ يوم من ذلك التاريخ دون فوائد أو مصاريف وبعد هذه الفترة يبدأ البنك في حساب الفوائد بمعدل ١,٥٪ .

ماذا يستفيد البنك أو الشركة المصدرة للبطاقة من استخدامك لها؟

الاشتراك السنوي أو الشهري ، أو الرصيد المالي المودع في البنك في حال كنت من كبار العملاء وتم تزويدك بالبطاقة مجاناً. وكذلك الاشتراك السنوي أو الشهري من التاجر نفسه نظير استخدامه لنظام الدفع الخاص بالبطاقة، بالإضافة إلى العمولة التي تؤخذ منه نظير كل عملية دفع بواسطة البطاقة؛ كما أنه يستفيد من نقطة هامة جداً ، وهو أنه في حال تأخرك عن السداد في الموعد المحدد ، فإن المبلغ يزداد عليك بنسبة معينة كل ما زاد تأخرك.

مثال للفائدة الأولى : قمت بشراء سلعة قيمتها ١٠٠٠ وحدة نقدية، وسددت بواسطة بطاقة الائتمان الخاصة بك. سيقوم البنك أو الشركة المصدرة لبطاقتك بالتسديد عنك، على أن تدفع هذا المبلغ كاملاً بعد شهر من تاريخ الشراء. الحقيقة أن البنك أو الشركة المصدرة لبطاقتك هذه لا يدفع الـ ١٠٠٠ وحدة نقدية كاملة للتاجر، ولكن يقتطع منها نسبة معينة تتراوح ما بين ٢ إلى ١٠ في المئة بحسب الإنفاق يأخذها لصالحه ويتقاسمها مع المؤسسة المالية صاحبة نظام البطاقة (ماستر كارد أو فيزا كارد أو غيرهما) . لذا فإنه كل ما زاد استخدامك للبطاقة كلما زاد دخل البنك أو الشركة المصدرة للبطاقة، بعكس لو قمت بالدفع (كاش) فلا يحصل البنك أو الشركة على أية عمولة من التاجر!

مثال للفائدة الثانية : قمت بشراء سلعة قيمتها ١٠٠٠ وحدة نقدية، وسددت بواسطة بطاقة الائتمان الخاصة بك. سيقوم البنك أو الشركة المصدرة لبطاقتك بالتسديد عنك، على أن تدفع هذا المبلغ كاملاً بعد شهر من تاريخ الشراء. في حال لم تسدد المبلغ كاملاً، ورغبت في تسديده على أقساط، فإن البنك يزيد المبلغ بنسبة معينة كأن تكون ٧٪ ليزداد المبلغ من ١٠٠٠ وحدة نقدية إلى ١٠٧٠ وحدة نقدية.

مزايا ومشاكل البطاقة الائتمانية

- **أولاً ـ المزايا**

بالنسبة لحامليها : يتمتع حامل بطاقة الائتمان بتمويل مجاني يتراوح بين ٢٥ و٥٥ يوم، كما يستفيد من سهولة الاستخدام التي تتمتع به البطاقة وتخفيض حاجة المتعامل إلى النقود وارتياحه من مخاطرها.

ـ **بالنسبة للتاجر:** ترحب المحلات التجارية باستعمال البطاقة الائتمانية لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها على الرغم من العمولة التي تدفعها، هذه المحلات للبنوك المصدرة للبطاقة إلا أن الزيادة في حجم المبيعات يغطي وبسهولة نفقات هذه العملية.

كما تستطيع هذه المحلات تحقيق مزايا البيع الآجل مع الحصول على قيمة مبيعاتها فوراً خاصة إذا تمت المبيعات في آخر الشهر وذلك بمجرد تقديم ما يفيد عملية البنك إلى أقرب بنك.

وتتمكن هذه المحلات أيضاً من الاستفادة بالفرق بين أسعار العملات وأسعار الخصم إذا رغب التاجر بيع بضاعته بالتقسيط وخصم الكمبيالات فيما بعد لتحصيل قيمتها نقداً.

ولا يتحمل التاجر مخاطر الائتمان في حالة البيع بالبطاقة عندما يرفض حاملوها دفع ما عليهم إذ أن الذي يتحمل هذه المخاطر هو البنك.

بالنسبة للبنك التجاري :

- يمثل النظام في حد ذاته إشهاراً للبنك.
- يعطي هذا النظام عائدات عالية للبنك.
- ضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دائمين للبنك.
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبالتالي تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال منه حتى ترجع إليه كوديعة.

ثانياً: المشاكل

يترتب على استخدام البطاقة الائتمانية مشاكل جمة نلخصها في التالي:

عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل .

١ ـ سرقة البطاقات الائتمانية أو ضياعها أو استعمالها من طرف الغير.

٢ ـ التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة لمدة ٥٥ يوم.

٣ ـ خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين، فالتمادي في استعمال البطاقة مع قلة الإيداعات لدى البنك التجاري و وجود صعوبة في رفع سعر الخصم من طرف البنك المركزي، يجعل الفرق الموجود

ـ في العملة غير مؤثر ويؤدي ذلك إلى وقوع البنك في مشكلة السيولة خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها.

٤ ـ المنافسة من قبل البنوك التجارية و المؤسسات المالية لأنه في أي عمل تجاري هناك منافسة وبتعدد البنوك العارضة لخدمات البطاقة الائتمانية وتحسينها يزداد خطر المنافسة بين البنوك التجارية.

مقومات نجاح بطاقة الائتمان:

للبطاقات الائتمانية مقومات نجاح واستمرار يجب على البنك التجاري مراعاتها منها:

١- كثرة المتعاملين: فكلما كان عدد المتعاملين كبيراً كلما كانت فرص النجاح و الاستمرار لهذا النظام أكثر ملاءمة، لأن تبنّي هذا النظام يكون مكلفاً ويجب عليه تغطية التكاليف عن طريق زيادة أعداد المتعاملين.

٢- الدقة في اختيار المتعاملين أي التأكد من سمعة كل متعامل فكلما كانت التحريات دقيقة وحقيقية يكون القرار في منح البطاقة للمتعامل جيداً سواء بالقبول أو بالرفض.

٣- تعدد المحلات التجارية المشاركة في النظام والدقة في اختيارها لأن عدد المتعاملين كبير جداً وبالتالي يجب تعديد المحلات التجارية وتنويعها لا سيما المحلات ذات السمعة الجيدة وذات السلع والخدمات المتنوعة والتي لها استهلاك واسع.

٤- توفر نظام رقابة قادر على تفادي تزايد الديون المعدومة فخلال مهلة التسديد لا تكون الديون المشكوك فيها مؤثرة ويقوم البنك بتصنيف الديون باستمرار وبالتالي يجب على البنك امتلاك نظام رقابي ومحاسبي دقيق.

٥ - توفر درجة عالية من الوعي المصرفي يمكن من إعطاء المعلومات الخاصة باستعمال البطاقة الائتمانية

٢- **بطاقة البرغوث LA CARTE A PUCE :**

ظهرت هذه البطاقة بعد المشاكل التي اعترت البطاقة الائتمانية وخصوصاً السرقة، وتعرف باسم "البطاقة الذكية "التي اخترعت سنة ١٩٧٤ م وبدأ استخدامها سنة ١٩٨١ من طرف شركة فيليبس "PHILIPS" ثم انتشر استعمالها [١].

تعريفها :

هي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برغوث صغير جداً إلكتروني أو ما يسمى"MICROPUCE" يشكل ذاكرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة من المعلومات تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها. وهي الصورة الجديدة للبطاقة الائتمانية، شارك في تطويرها ازدهار التجارة الإلكترونية، وهي اليوم واحدة من أهم وسائل الدفع التي تحل محل النقود الكتابية أو النقود الورقية والبطاقات الائتمانية الأخرى، فالبطاقة الإلكترونية البرغوثية البلاستيكية تحتوي على برغوث الكتروني مجاله مطوق يشبه معدناً في مساحة لا تزيد عن ١ملم ٢ مزودة بلمسات أو أزرار، (إلا أن الواقع في الجهاز المصرفي الحالي أكثرية البطاقات الائتمانية ليست برغوثية)، وللبطاقات البرغوثية قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة في تنفيذ العمليات الأكثر تعقيداً، وتعتبر محفظة نقدية إلكترونية كما تعبر عن ناظمة معلوماتية إلكترونية صغيرة تحتفظ بكل العمليات وترصد الحساب الجاري.

استعمالها: لهذه البطاقة قدرة فائقة في العمليات النقدية حيث يشكل استعمالها محفظة نقدية الكترونية يمكن شحنها في أي وقت سواء عن طريق الهاتف أو عن طريق فرع التذاكر، وتستخدم للدفع المباشر عن طريق الدفع بالهاتف في كل المحلات التي تقبل هذه البطاقة.

١- عبد الحليم إبراهيم محسن، مفهوم وقياس الكفاءة المالية للبنوك التجارية، مجلة التعاون العدد ٥٣، ٢٠٠١م، ص ٢٤١.

وأصبحت بطاقة البرغوث في المملكة المتحدة بعد عام ١٩٩٥م ممثلة لمجموعة أنواع من العملات ولها جهاز أمان يمكن لصاحبها غلقها برمز خاص يمنع استعمالها من طرف الآخرين وهي مزودة بتنظيم له القدرة على معالجة الذاكرة والجهاز الأمين لها، وذاكرتها لها سعة لإعادة البرمجة بحوالي مليون مرة.

أهم الجهات المصدرة للبطاقات الإلكترونية :

منذ ظهور البطاقات المختلفة المستخدمة في النشاطات النقدية والمصرفية برزت مؤسسات (أوجهات متخصصة) لها اهتمام بهذا المجال الحيوي في الحياة الاقتصادية، وصفتها أنها برزت في أماكن تمركز النشاط التجاري والمالي. ومن أهمها ما يلي[1].

١ ـ **مؤسسة الفيزا العالمية** VISA INTERNATIONAL SERVICE ASSOCIATION

ومركزها في مدينة " لوس أنجلس" بولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتصدر على ثلاثة أنواع :

- الفيزا الذهبية
- بطاقة رجال الأعمال
- بطاقة الفيزا العالمية

٢ـ **مؤسسة ماستر كارد الذهبية**

MASTERCARDS INTERNATIONAL ORGANIZATION

ومركزها في مدينة "سانت لويس" بنيويورك الأمريكية وتصدر في نوعين :

- بطاقة ماستر كارد لرجال الأعمال.
- بطاقة ماستر العادية.

١- **ديان كويل، التكنولوجيا الحديثة والعمل المصري، صحيفة** Independent **العدد ٠٩،** 2002م، **ص ٣.**

٣- **مؤسسة أمريكان إكسبريس AMERICAN EXPRESS**

وتصدرمن مجموعة بنوك أمريكان إكسبريس على مستوى العالم،هذه البطاقات متعددة الاستعمالات التجارية والمالية والنقدية.

٤- **مؤسسات أخرى :**

توجد العديد من المؤسسات في العالم تصدر مختلف البطاقات الائتمانية وغيرها، لكن هذه البطاقات ليست واسعة الانتشار عالمياً ومحددة النشاط،منها:

- مؤسسة ريكاردو الأوروبية.
- مؤسسة دايترز كلوب اليابانية.

وفي الجزائر مثلاً مؤسسة الخليفة بنك التي تصدر البطاقة الذهبية والبطاقة الفضية.

البيع والشراء عبر الإنترنت :

يعد البيع عبر الإنترنت أحد أهم مجالات التجارة الإلكترونية حيث يمثل الأسلوب الأحدث للعمل المصرفي وللتجارة الدولية في مختلف الشركات، وتتم العملية خلال شبكة الانترنت وحسب تقديرات مجلة إكونوميست، فإن ما يعادل ١٥٠ مليار دولار من حجم المبادلات عام ١٩٩٩م قد تم عن طريق الإنترنت وحسب نفس المجلة فإن هذا المبلغ ارتفع إلى ٣ ملايين دولار عام ٢٠٠٢م حتى نهاية شهر سبتمبر[١]. وحيث مكنت الإشارات الإلكترونية عبر الحاسوب من الاستغناء عن البطاقات البلاستيكية وغيرها من البطاقات النقدية.

طريقة استخدام الإنترنت وشروطها:

قبل التعرف على طريقة البيع والشراء (الاستخدام النقدي وعملية الدفع) يستحسن معرفة شروط ذلك ومن أهم هذه الشروط :

١- وجود شبكة الاتصال الإلكترونية مرتبطة فيما بينها تمكن العاملين منها.

٢- أن يكون للمتعاملين اشتراك على الموقع المعني.

٣- أن يكون للممول موقع على شبكة الإنترنت.

١- **ديان كول، مرجع سابق ، ص ٤.**

٤-   الدقة المتناهية في تقديم الطلب وإعطاء الأمر من أجل الحصول على المطلوب.

طريقة الاستعمال :

إذا توافرت الشروط الأساسية السابقة بالإضافة إلى شروط إضافية في بعض الحالات على مستخدم شبكة الإنترنت التقيد بالتالي :

أولاً : عملية التسجيل بالنسبة للمتعامل :

ـ في الزيارة الأولى للموقع يضغط المتعامل على زر المساعدات أو يقر بالزيارة الأولى للتعرف على الموقع.

ـ يدفع حقوق التسجيل وغالباً ما تكون شهرية.

ـ يصبح المتعامل من عملاء الموقع وبذلك يمكن أن يقدم أي طلب كما سنرى لاحقاً.

ثانياً : عملية تنفيذ المطلوب :

ـ يقدم الطلب على موقع السوق.

ـ يقوم الموقع بالاتصال بالممولين القادرين على تلبية الطلب بشروط دفتر الأعباء عن طريق البريد الإلكتروني."E-MAIL"

ـ إذا بادر عدة ممولين لتلبية الطلب، يقوم الوسيط بوضعهم في منافسة على الموقع حتى موعد محدد بعده يتحدد الممول الأحسن في تلبية الطلب.

ـ يأخذ الموقع نسبة تقدر بـ : ١٪ إلى ٥٪ على كل عملية تبادل يحصلها الممول ويستلم المتعامل طلبه بدون أي خصم أو فائدة.

وهكذا تتم عملية البيع والشراء دون استخدام النقد العيني بل تتم التسوية آلياً بين حسابات المتعاملين عبر الموقع.

ملاحظة: بعض الممولين يفضلون الاشتراك وحقوق التسجيل بدلا من الخصم المشار إليه.

مزايا ومشاكل الإنترنت المصرفي :

المزايا :

الاستخدام النقدي عبر الإنترنت له فوائد ومزايا أهمها:

تسهيل عمليات التسجيل وبالتالي إعطاء فرصة للتعامل العالمي.

ـ الحصول على عروض تجارية متعددة المواقع جغرافياً في العالم.

ــ تأمين المبالغ النقدية من الضياع والسرقة.

ــ سرعة تنفيذ العمليات بأقل تكلفة وأقل زمن.

لهذه الطريقة مشاكل أهمها :

ـ المنافسة الشرسة بين المواقع ومشاكل الفيروسات الإلكترونية.

ـ الإفلاس التام في حالة الخطأ أو التعرف على خصوصيات الموقع قبل التنافس.

ـ زيادة عملية التحايل على المواقع والبطاقات الآلية.

بعد هذا العرض الموجز عن أهمية النقود الإلكترونية ووسائلها من بطاقات بلاستيكية وغيرها من الوسائل يجدر بنا أن نعيد التساؤل الذي طرح في بداية الورقة وهو: هل يمكن للنقود الإلكترونية التي يقوم البنك المركزي أو ما يماثله بإصدارها أن تقتلع جذور النقود الورقية وتحل محلها في الجهاز المصرفي؟. للإجابة على هذا التساؤل علينا أن نتعرف على واقع طلب العملة الورقية في الاقتصاديات المتطورة.

- **الطلب على النقود الورقية والإقبال عليها في السنوات الأخيرة :**

لقد أثارت زيادة الإقبال على العملة الورقية في السنوات الأخيرة وخاصة مع استخدام عملة اليورو"EURO"الورقية والمعدنية في بداية عام ٢٠٠٢ م انتباه المهتمين بالاقتصاد النقدي (اقتصاد العملة)، فمع وجود بطاقات الائتمان و المعاملات المصرفية الهاتفية واستخدام شبكة الإنترنت في المجال النقدي و المصرفي، لماذا لا يتناقص الطلب على العملة الورقية باستمرار حتى يؤول إلى الصفر؟.

من الغريب أنه على عكس التكهنات الخاصة باستخدام النقود عن طريق الإنترنت، ليست هناك أي بادرة تشير إلى أن الناس في الولايات المتحدة أو أوروبا أو اليابان على وشك التخلي عن استعمال العملات، بل إن الشواهد تدل على عكس ذلك وهذا ما يثير الدهشة. ولنبدأ بالولايات المتحدة:

ففي نهاية العام ٢٠٠١ م كان مجموع العملات الموجودة في أيدي الأفراد يزيد عن ٦٢٠ مليار دولار أو ما يعادل تقريباً ٢٢٠٠ دولار لكل فرد رجلاً كان أم امرأة

أو طفلاً وحوالي ٦٥٪ من إجمالي المبلغ السابق موجود في شكل أوراق نقدية من فئة ١٠٠ دولار وهي أكبر فئة، وهو ما يعني حتماً أن الأسرة الأمريكية تحتفظ لديها بـ ٦٠ ورقة من فئة ١٠٠ دولار[1].

في اليابان :

يزداد الأمر غموضاً عندما يوجه المرء نظره إلى الدول الصناعية الأخرى ففي اليابان تبلغ حصة الفرد من العملة أكثر من ٤٠٠٠ دولار للشخص وهو قدر كبير مما عليه الحال في الولايات المتحدة. رغم أن معظم الدراسات تذكر أن حجم حيازة الين ضئيلة نسبياً خارج اليابان فضلاً عن هذا فإن ما يزيد عن ٨٥٪ من إجمالي عملة الين تجري حيازتها في شكل أوراق نقدية من فئة ١٠٠٠٠ ين (أي ما يعادل ٧٥ دولار أمريكي) وهي أكبر فئة للعملة الورقية في اليابان[2].

في أوروبا:

حيازة العملة الورقية في أوروبا هي أقل قليلاً عن مثليها في الولايات المتحدة و اليابان و مع ذلك، ففي آخر عام ٢٠٠٠م قبل دخول العملات الورقية و المعدنية اليورو إلى التداول كانت حصة الفرد من العملة المحلية (من الأوراق النقدية لتلك العملات مثل المارك الألماني و الفرنك الفرنسي) تزيد على ١٠٠٠ دولار في معظم الدول بينما تزيد الحصة بالنسبة للنمساويين والألمان عن ١٨٠٠ دولار للفرد (وهذا طبعاً بتحويل العملات المحلية إلى الدولار وفقاً لسعر الصرف السائد).

أما فرنسا:

فتعتبر من أقل الدول في معدل نصيب الأفراد من العملة حيث بلغ نصيب العائلة المتكونة من أربعة أفراد من العملة ما لا يزيد عن ٣٠٠٠ دولار[3]. وعليه نقول: ليس من الضروري أن تمثل النقود الإلكترونية عقبة كبرى أمام استخدام النقود الورقية بل يتعلق ذلك بوضع السياسات النقدية الفعالة، فقد أصبحت معظم البنوك المركزية في

1- **مجلة التمويل والتنمية، مارس ٢٠٠١م، ص ١٢.**

2- **تقرير حول التكنولوجيا والتنمية، منظمة الآسيان** Asian ، 1999م.

3 - **مجلة التمويل والتنمية، مارس ٢٠٠٢م، ص ٣٧.**

الـدول الـصناعية تعـالج موضـوع سـعر الفائـدة عـن طريـق شـراء و بيـع أذون الخزينـة ـ في السـوق المفتوحـة بغـرض التـأثير ـ في كميـة الاحتياطـات النقديـة المتاحـة للبنـوك ومـن ثـم التأثير ـ في إمكانية الحصول على القروض وتوافر السيولة ـ في الاقتصاد.

أمـا طلـب الأفـراد والجمهـور للعملـة فليـست لـه غـير أهميـة ثانويـة مـن ناحيـة الاقتصاد الكلي، ولذا فإن البنوك المركزية تقوم باستيعاب التذبذبات ـ في الطلب على العملة بالكامل.

و ـ في كـل مـن الولايـات المتحـدة و أوروبـا تمثـل العملـة مـا يقـرب مـن ٩٥٪ مـن الأصول الاحتياطية لدى الجهاز المصرفي والتي تزيد عن ٦٥٠ مليار دولار من عـرض النقود القوية، فإذا ما تبخر الطلب فجأة على العملة ـ في الولايات المتحدة، فإنه على البنك الاحتيـاطي الفيـدرالي أن ينفـق مـا قـدره ٦٠٠ مليـار دولار مـن الأصـول أغلبهـا من السندات الحكومية لكي يمتص العملات الورقية غير المطلوبة[١].

وإذا نظرنا إلى ذلك بطريقة أخرى، فإن الانهيار المفاجئ ـ في الطلب علـى العملـة سـيرغم الحكومـات علـى إحـلال الـدين غـير محمـل بفائـدة (النقـود الورقيـة) بـدين محمـل بفائـدة وهـو اقتراح مرتفـع التكلفـة جداً، فمـا الـذي يجـب أن يتـوفر لكـي تتحـول تلـك العمـلات اللامعـة (عملـة اليـورو الجديـدة) إلى عمـلات إلكترونيـة وهـل سـتختفي شـهية الجمهـور للعملـة الورقيـة ـ في وقـت قريـب، لـستُ خـبيراً ـ في كـشف المستور، ولكنني أظن الأمر يستغرق بعض الوقت حتى يتم ابتكـار نقود الكترونية أكثـر كفـاءةً تـضمن عـدم معرفـة شخـصية الحـائز بنفس الطريقـة الـتي تقـوم بهـا النقـود الإلكترونيـة الـسائدة حاليـاً، وإذا تم ابتكارهـا عـن طريـق التكنولوجيـا الحديثـة فـإن الحكومـات قـد تحـاول الحـد مـن اسـتخدامها حتـى لا تـصبح عمليـة تهريب الأمـوال والنقـود أكثـر سـهولة ممـا هـي عليـه الآن، وهـذا لا زال غائبـاً عـن اهتمـام المختـصين مـن الأشـخاص و المؤسـسات لأن الجـدل اليـوم لازال قائمـاً بـين اليـورو والـدولار، وهـذا ـ في نظـر الكـثير مـن الخـبراء حـديث فـارغ، لأن الـسياسة

١- **ديان كول، مرجع سابق، ص ٤.**

النقدية العالمية ليست مباراة والفائز فيها يكون خاسراً و الصحيح في رأيي أن يوجه الاهتمام إلى الطلب السري العالمي على العملة؛ هذا الأخير الذي يبدو أنه في صالح اليورو حيث تتمتع عملة اليورو بميزة واضحة لأنها تصدر في ٥٠٠ يورو (حوالي ٤٥٠ دولار) وذلك مقابل أكبر فئة للدولار وهي (100 دولار)، ولكن نظراً لأنه يتم الاحتفاظ بالقدر الكامل من العملة في شكل أوراق ذات فئة كبيرة فإن هذا قد يكون ميزة في السنوات المقبلة في السوق خاصة وأن ٢٩٪ من إجمالي عملة اليورو طبعت في شكل ٥٠٠ يورو.

وفضلاً عن ذلك كله فإن ما قيمته مليون دولار في شكل أوراق من فئة ١٠٠ دولار يمكن حمله في حقيبة عادية أما ما قيمته مليون دولار في شكل عملة ٥٠٠ يورو يمكن حمله في داخل محفظة نقود، وذلك أمر يجب أن يراعيه المتعاملون في التجارة الدولية ومنتجو الأفلام وصانعو السيارات... إلخ .بينما مستخدمو هذه الميزة والمستفيدون منها هم الناشطون في الاقتصاد السري، لكل هذا تعتبر مزايا النقود الورقية لا زالت محفزة لتجديد الطلب عليها وسيادة النقود الإلكترونية في شكل البطاقات البلاستيكية لا زال يحتاج إلى وقت وإلى تقنيات جديدة أكثر كفاءة.

المبحث الثالث

الدفع المالي عبر الإنترنت

المطلب الأول: مفهوم الدفع من خلال الإنترنت

هناك ثلاث طرق متداولة للدفع عبر الإنترنت من قبل المواقع :

ـ الدفع بواسطة إرسال شيكات مصرفية مسجلة.

ـ الدفع بواسطة إرسال حوالة بنكية من حسابك البنكي إلى حساب الموقع البنكي.

ـ الدفع بواسطة ما يسمونه money order ، أي تقوم بوضع المبلغ كاش في ظرف وترسله للمستفيد.

ـ الدفع عند الاستلام، وهو ما يختصرونه بـ C.O.D (Cash On Delivery)

وتعني الدفع عند التوصيل لكن وسيلة الدفع الوحيدة التي تشترك فيها جميع المواقع الغير عربية، وهي الأكثر استخداماً ومرونة وحباً لكلا الطرفين، التاجر والمشتري، هي طريقة الدفع بواسطة بطاقات الائتمان أو البطاقات مسبوقة الدفع

ــ هل يختلف الأمر لدى الموقع في أن تكون البطاقة مسبوقة الدفع أو ائتمانية؟

ـ الجواب: لا

لقد حصلت على بطاقة مسبوقة الدفع أو ائتمانية، ولكن تم رفضها من قبل الموقع، لماذا؟

يجدر ببطاقات الائتمان أو المسبوقة الدفع أن يتم قبولها عالمياً طالما تحمل أحد الشعارين Visa أو Master Card إنما على شبكة الإنترنت، الأمر يختلف.حيث قامت بعض أنظمة الدفع عن طريق الإنترنت بوضع حدود معينة في مسألة قبول البطاقات، بحيث مثلاً لا تقبل أية بطاقة مصدرة خارج أمريكا لو كان التاجر أمريكي، ولا تقبل أي بطاقة مصدرة من خارج بريطانيا لو كان التاجر بريطاني، وهكذا.. وهذا من أجل تقليص إمكانية تزييف أو سرقة البطاقات.

لقد قمت بالشراء من أحد المواقع ، وأرى أنه قام بسحب المبلغ لكن أفادني لاحقاً بأنه لا يمكنه قبول البطاقة ، ماذا يعني ذلك ؟

معظم المواقع يكون نظام الدفع لديها يقبل بطاقتك دونما مشكلة ، ويعمل بسحب المبلغ المطلوب فوراً. لكن سياسة الموقع نفسه تنص على أنه لا يقبل الدفع بواسطة بطاقة ائتمانية أو مسبقة الدفع مصدرة من المنطقة التي تسكن فيها.

لا يمكن للموقع التعديل في نظام الدفع الذي لديه في الغالب بحيث لا يقبل البطاقات من المناطق التي لا يريدها ، لأنها تأتي على شكل رزم وصفقات من تطوير مؤسسات مختصة.

ماذا يحصل بعد أن يفيدني الموقع بأنه لن لا يمكنه إكمال طلبي؟

سيلغي مطالبته بالحصول على المبلغ ، ويبقى معلقاً في حسابك لمدة من ١٥ يوم إلى شهر (حسب البطاقة) ثم يعود إليك. يمكنك التعجيل بالحصول عليه بالطلب من الموقع أن يرسل فاكساً رسمياً إلى الجهة المصدرة لبطاقتك (سواء كانت مصرفاً أو شركة) يبلغهم فيه أنه لا يريد هذا المبلغ المعلق، ويؤكد على عدم مطالبته به لا الآن ولا لاحقاً.

أسمع كثيراً بموضوع عنوان الشحن Shipping Address و عنوان الدفع Billing Address، ماذا يعنيان ؟

هذه النقطة حساسة وفي غاية الأهمية عند شرائك من الإنترنت، وتحتاج لفهم كامل من أجل تعامل مرن و واضح منك ومن التاجر

ما هو عنوان الشحن :

هو العنوان الذي تدخله عند طلبك للشراء بحيث يتم شحن ما طلبته إليه.

ما هو عنوان الدفع :

هو عنوانك الشخصي، وتقوم بتسجيله وقت طلبك للبطاقة من البنك أو الشركة المصدرة لها. وتطلبه منك الآن كل المواقع في حال أردت استخدام بطاقة الدفع ببطاقات الائتمان أو مسبوقة الدفع في التسعينات، كثرت سرقة بطاقات الائتمان على الإنترنت، وأصبح الكثيرون يقومون بطلب بضائع بواسطة بطاقات

ائتمان أو بطاقات مسبقة الدفع لا تخصهم على أن يكون الشحن لعنوانهم هم لهذا بدأت المواقع الآن بتطبيق سياسة شرط تطابق العنوانين، كالتالي :

حصلت على بطاقة فيزا كارد من البنك الأهلي، و عند التسجيل وضعت عنواني الشخصي في السعودية. بعد ذلك طلبت من أحد المواقع بضاعة معينة وأردت شحنها لصندوق بريدي في أمريكا، سيرى الموقع أن عنوان الدفع في السعودية، بينما الشحن مطلوب إلى أمريكا، وبهذا قد يشك بأني مواطن أمريكي سرق بطاقة أحد الأشخاص في السعودية لاستخدامها في مصلحته ،وبالتالي سيلغي الطلب بينما في حال جعلت عنوان الشحن إلى السعودية كذلك، وهو نفسه عنوان الدفع تماماً ، فهذا يؤكد بالتالي أن البضاعة سوف تصل لصاحب البطاقة ولا مشكلة في ذلك أو خوف.

حسناً، ماذا لو أردت أن أشتري هدية بحيث تشحن لصديق يختلف عنوانه عن عنواني؟

لم تتجاهل المواقع مثل هذا الأمر، ولهذا فإنها تجري التالي في حال حدوث مثل هذا الأمر:

١ـ تطلب منك أن تتصل على الشركة أو البنك المصدر للبطاقة وتخبرهم بأنك تريد أن تضيف عنوان الصديق هذا لعنوانك الرئيسي المدرج مع البطاقة ولفترة مؤقتة فقط حتى ينتهي إجراء طلبك مع الموقع.

٢ ـ سيعمل الموقع على الاتصال بالبنك أو الشركة المصدرة للبطاقة وسؤالهم (عن ما إذا كان صاحب البطاقة الذي هو أنت) قد أضاف عنوان الصديق هذا الذي يختلف عن عنوانه في سجل البطاقة أم لا.

٣ ـ سيؤكد البنك أو الشركة للموقع حقيقة ذلك.

٤ ـ يقوم الموقع بتنفيذ طلبك.

والمشكلة أن المواقع والبنوك الأمريكية هي فقط من تعطيك فرصة القيام بمثل هذا الأمر نظراً لانتشار المسألة وتعوّدها من قبل الجميع، المشترين والمواقع والشركات أو البنوك المصدرة للبطاقات .

لماذا يتم رفض البطاقة أحياناً ، وأحياناً يتم قبولها؟

الإجابة على مثل هذا السؤال قد تكون مستحيلة. إلا أنه يجوز لي القول بأن رفض البطاقة إما أن يتم بسبب عطل أو ضغط في النظام الذي يمرر عمليات الدفع فبالتالي يرفضها ولكن يقبلها في وقت لاحق لا يكون النظام فيه تحت ضغط أو به عطل، أو قد يتم قبول بطاقتك من النظام ولكن يرفضها التاجر صاحب الموقع لسبب أنها مصدرة من خارج أمريكا كما أسلفت الذكر.

كيف تتم عملية التحقق من صحة معلومات البطاقة ؟

إن البطاقات الائتمانية الآن لا تحتوي من المعلومات على رقم واسم وتاريخ انتهاء فقط كما كان عليه الأمر في السابق. بل تحتوي الآن على ما يسمى بـ"عنوان الدفع" كما ذكرت أعلاه. تتم عملية التحقق من صحة المعلومات كالتالي:

١ ـ يقوم نظام الدفع نفسه بمطابقة صحة المعلومات المدخلة منك بالمعلومات المسجلة لدى مركز المعلومات الخاص بما ستر كارد إن كانت البطاقة ماستركارد ، أو فيزا كارد إن كانت البطاقة فيزا كارد.

٢ـ في حال تطابق المعلومات، سيقبل النظام البطاقة ما لم تكن هناك شروط أخرى مدرجة في النظام من مثل أن تكون البطاقة مصدرة من منطقة معينة ، أو تبدأ بأرقام معينة ، أو أن يتطابق مكان إصدارها مع مكان رقم الآي بي الخاص بك ، وغير ذلك من الشروط.

٣ ـ بعد قبول البطاقة ، تأتي مهمة التاجر صاحب الموقع للتحقق من عنوان الدفع و مطابقته مع عنوان الشحن ، وليقوم بذلك سيتصل برقم الهاتف الذي وضع في عنوان الدفع لمحادثة الشركة أو البنك الذي أصدر بطاقتك ، وسؤاله إذا كان عنوان الشحن هذا مدخل في ملف البطاقة أم لا.

٤- في حال أخبره البنك أو الشركة بصحة عنوان الشحن وأنه بالفعل مدرج في ملف البطاقة ، سيقبل الطلب. وفي حال تم إخباره بالعكس سيرفض الطلب.

المبحث الرابع

مزايا ومعوقات النقود الإلكترونية

المطلب الأول: مزايا النقود الإلكترونية

تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية (أي الرقمية) عبر الإنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيراً من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية.

بسيطة وسهلة الاستخدام: تُسهِّل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تُغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف .

تُسرِّع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادُل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية.

تُشجِّع عمليات الدفع الآمنة:

تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة (**S**ecure **E**lectronic **T**ransactions- **SET**) .

كما تستخدم مستعرِضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية (**S**ecure **S**ocket **L**ayers- **SSL**)، مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً.

المطلب الثاني: معوقات استخدام النقود الإلكترونية

يتطلب نجاح التطورات الفنية المعاصرة والتي تشكل ثورة في أساليب تحويل الأرصدة النقدية التغلب على كثير من المعوقات أو العقبات لنمو التجارة الإلكترونية واستخدام التجارة الإلكترونية والنقود الإلكترونية، ومن ثم جعل النقود الإلكترونية محل القبول العام كوسيط للتبادل، ومن هذه العقبات:

تغير عادات الناس عادة بشكل بطيء. فعلى الرغم من أن أفضل الطرق لتقديم معلومات حول المدفوعات قد يكون هو الطريق الإلكتروني، وعلى الرغم من اعتقاد البعض أن المجتمع الإلكتروني آتٍ عن قريب فإن الكثير من العملاء لا يزال يفضل تسليم الفواتير الورقية ودفع قيم المشتريات والفواتير باستخدام العملة أو الشيكات الورقية.

عدم ثقة المستهلكين بأن التقنية الجديدة مفيدة، وأن استخدامها يضمن الخصوصية والأمان لهم فيما يتعلق بالمعلومات التي يتم انتقالها إلكترونياً وبخاصة عبر الإنترنت.

ارتفاع تكلفة تطبيق واستخدام التقنية الجديدة للمجتمع بعامة وللمشروعات بخاصة، وعدم تأكد المشروعات من قدرتها على تغطية تلك التكلفة وتحقيق أرباح. فالتقنية الجديدة تعني تكلفة مرتفعة بالنسبة للمشروعات التي ترغب في الحصول على تلك التقنية، وبالتالي قد لا ترغب هذه المشروعات في الحصول على تلك التقنية إلا إذا اعتقدت أن عدداً كبيراً من المستهلكين سوف يستخدمها فتتمكن بالتالي من استرجاع تكلفتها وتحقيق أرباح.

عدم وجود نظام معلومات واحد مستخدم من الجميع، إذ توفر التقنية الجديدة أنظمة معلومات متعددة تتنافس في السيطرة على السوق، مما يعيق عمليات تبادل المعلومات والمدفوعات، ويولد بالتالي حاجة إلى استخدام نظام موحد من قبل الجميع لضمان عمل أنظمة المدفوعات بشكل أفضل.

عدم الاتفاق على نوع من التقنية ليكون هو السائد والسماح بالانتشار الواسع له من شأنه أن يعوق اتخاذ القرار، وبالتالي يمكن لأنظمة المبادلات التي تحتوي على أنواع مختلفة من النقود (عملة، ودائع جارية، ونقود إلكترونية على بطاقات أو في الكمبيوتر) أن يعمل بكفاءة إذا تمكنت المؤسسات الاقتصادية من التعامل بها بتكلفة منخفضة. ومن وسائل تخفيض التكلفة:

توحيد النظام والمواصفات المستخدمة في المجتمع لأن النقود سلعة مشتركة. وبالتالي يمكن أن تؤدي النقود الإلكترونية وظيفة وحدة للحساب ووظيفة وسيط للتبادل بشكل مناسب إذا استخدمت النقود الإلكترونية من قبل أشخاص كثيرين.

ضمان القابلية التامة والمرنة لتحويل النقود الرقمية إلى العملات الرئيسة الموجودة داخل منطقة نقدية واحدة، حيث تعد كثرة المستخدمين حافزاً لمصدر النقود الإلكترونية الذي يستهدف منطقة نقدية واحدة (مثل منطقة اليورو على سبيل المثال للإصدار بوحدات اليورو). وفي حالة عدم تحقق ذلك فإن المنتج الحديث لن يكون متطابقاً مع خصائص نظام المدفوعات الحالي (حرية ومرونة التحويل الكاملة إلى عملة محلية أو أجنبية وإلى ودائع) كما أن المصدر لن يحقق أرباحاً لأنه لم يتمكن من الإفادة من الوفور الاقتصادية الناتجة عن استخدام نظام المدفوعات السائد. ومن ثم فإن الإصدار بوحدات اليورو وضمان حرية التحويل الكامل إلى العملات الأوربية الرئيسة يضع مصدر النقود الإلكترونية تحت سيطرة البنك المركزي.

وجود معوقات قانونية (كما في تطبيق أنظمة خاصة بحقوق الملكية الفكرية) يحد من سرعة انتشار التقنية[1].

---

1 - F. mish kin. Economic of money, Banking, Financial Markets. Addison- Wesley. 1998,P. 53-55

المطلب الثالث : المشكلات المترتبة على النقود الإلكترونية

ومن هنا يرى الاقتصاديون في الجهات المصدرة للنقود الإلكترونية منافساً للبنوك المركزية التي تحتكر إصدار العملة، حيث لا توجد هناك وسائل عملية فاعلة لدى الدول لمنع مواطنيها من استخدام هذه النقود في المبادلات. وتبرز هنا عدة مشكلات ترتبط بإصدار النقود الرقمية وبخاصة الإصدار الخارجي، ومن هذه المشكلات:

١ ـ عدم تمكن البنوك المركزية في المستقبل من وضع السياسات النقدية المناسبة.

٢- انخفاض الوعاء الضريبي ومن ثم انخفاض حصيلة الضريبة لأن النقد الرقمي الصادر بالعملات الأجنبية يتم شراؤه من جهات خارجية مباشرة وليس من خلال البنك المركزي الذي يكون عادة هو الموزع للعملة الخارجية محلياً، والذي يتقاضى ضرائب عادة عن عمليات بيع وشراء العملة الأجنبية.

٣- ازدياد عمليات غسل الأموال.

٤- يؤدي الحصول على العملة الأجنبية من جهات خارجية إلى التضخم الائتماني وبخاصة إذا تم الحصول على العملة الأجنبية عن طريق قروض ممنوحة من تلك الجهات المصدرة، ويقلل من فاعلية أدوات البنك المركزي ومن فاعلية السياسات النقدية. ويرى بعض الاقتصاديين في المقابل أن دور البنك المركزي قد يكون أقوى مما هو ظاهر .

٥- لا تؤدي النقود الإلكترونية (الرقمية والبطاقات الذكية) وظيفة مخزن للقيمة بسبب عدم إمكان تجميع أو تخزين النقود في دائرة كهربائية مقفلة أو مغفلة لأكثر من مدة زمنية معينة حيث إن مستلمي النقود الإلكترونية وبخاصة الرقمية منها يحتاجون إلى تحويل بعض هذه النقود على الأقل إلى عملة أو إلى نقود ودائع.

٦- لا تقوم النقود الرقمية بوظيفة سداد المدفوعات الآجلة. فعلى افتراض أن الأنواع الحديثة من النقود الإلكترونية مثل (Mondex موندكس) يمكن أن يعاد إنفاقه دون استخدام خدمات المصارف فإنه يتوقع أن يقوم عدد كبير من مستلمي هذه النقود بتحويل قسم كبير منها إلى ودائع لأن قسماً كبيراً من مدفوعاتهم

وهي في شكل ضرائب أو مرتبات وغير ذلك يتم سدادها من خلال نقود الودائع. فعلى سبيل المثال: إذا دفع شخص ما ماركاً ألمانياً واحداً مقابلاً لسلعة في ألمانيا فإن ٥٥٪ من السعر في المتوسط هو عبارة عن أجور، وتشكل الضرائب غير المباشرة أكثر من ١٣٪، وتشكل الضرائب المباشرة ومدفوعات الضمان الاجتماعي أكثر من ٥٥٪ من ذلك الأجر، ويتم أغلب هذه المدفوعات عادة عن طريق تحويل الودائع. وهذا يعني أن البائع الذي حصل على ذلك المارك من المشتري عليه أن يحول قسماً كبيراً منه إلى نقود ودائع.

٧- حدوث توسع في العرض النقدي وحدوث تضخم ائتماني :

هناك طريقتان لإصدار النقود الإلكترونية في الاقتصاديات المعاصرة هما:

بيع هذه النقود مقابل العملة أو نقود الودائع ومن ثم استخدام تلك الأثمان لشراء أصول تدر عائداً، وإقراض النقود الإلكترونية أي إيجاد الائتمان. وتسجل النقود الإلكترونية في كلا الحالتين في جانب الخصوم في ميزانية الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية، في حين يسجل العائد في جانب الأصول.

وفي حالة وجود إحلال بين النقودالإلكترونية والعملة أو نقود الودائع فإنها تتم كالتالي:

يستطيع الأفراد شراء تلك النقود الإلكترونية مقابل العملة أو مقابل الودائع، مما يحدث تدفقاً للنقود إلى النظام المصرفي لأن المصدرين للنقود الإلكترونية سيقومون بإيداع النقود التي يأخذونها في المقابل لدى البنوك، وبالتالي تقوم البنوك التجارية بإيداعها لدى البنك المركزي فتزداد الاحتياطات المحتفظ بها عن الحد المطلوب، وقد تستخدم لسداد ما قد يكون المصرف اقترضه من البنك المركزي من قبل. وقد تستخدم تلك النقود في اشتقاق الائتمان مما يسبب مشاكل للسياحة النقدية، حيث يؤدي توسع المصدرين للنقود الإلكترونية في إصدار إلى زيادة العرض النقدي مما يولد آثاراً تضخمية ضارة، ومما يزيد من ذلك إمكان التوسع الخارجي في القروض الإلكترونية أي إقراض النقود الإلكترونية من جهات خارجية دون رقابة البنك المركزي مما يضعف قدرتها على استخدام أدواته.

حيث يؤدي التوسع في إصدار الائتمان الإلكتروني من قبل جهات خارجية إلى تدفقات خارجية للأصول، وسينفق هؤلاء المقرضون النقود الإلكترونية بشكل أكبر، وسيرغب المستلمون الأصول في تحويل جزء من النقود الإلكترونية إلى عملة أو نقود ودائع، وهذا يدفع المصدرين إلى الحصول على مزيد من الأصول من أسواق المال حتى يكونوا قادرين على دفع مقابل لمن يرغب في تحويل النقود الالكترونية إلى عملية أو إلى نقود ودائع.

المطلب الرابع : أثر استخدام النقود الإلكترونية على الطلب على السلع والخدمات

يحقق استخدام النقود الإلكترونية ميزتين اقتصاديتين مهمتين مقارنة باستخدام النقود التقليدية لكل من المستهلكين وأصحاب المشروعات هما:

أ ـ تقليل تكاليف إجراء المبادلات والتحويلات إلى أقل قدر ممكن نظراً لعدم وجود حاجة إلى الوسطاء، وإمكان استخدام النقود الإلكترونية لإجراء المبادلات صغيرة القيمة مهما بلغ صغر حجمها. فقد يكون القيام بتحويل مبالغ بسيطة باستخدام شيك أو باستخدام بطاقة ائتمان ذا تكلفة مرتفعة نسبياً لطرفي المبادلة بسبب وجود تكاليف ثابتة محددة سلفاً لعمليات التحويل بغض النظر عن المبلغ المحول.

ب ـ تقليل زمن إجراء المبادلة إلى أقل قدر ممكن حيث لا حاجة إلى تعبئة نماذج ورقية، أو استخدام الهاتف للاتصال بالبنك للتأكد من الشيك أو من بطاقة الائتمان التقليدية، أو خدمات الوساطة.

ويتم بيان أثر هذين العاملين وهما انخفاض تكلفة وزمن المبادلة على جانبي عملية المبادلة وذلك كما يلي:

١- أثر استخدام النقود الإلكترونية على المشروعات :

تتمثل تكلفة قبول العملة في مبادلة تقليدية بالنسبة للمشروع المنتج للسلع في تكلفة حفظ العملة داخل المشروع إلى حين نقلها إلى المصرف، وتكلفة نقلها إلى المصرف لإيداعها في حسابه لدى المصرف وما يكتنف ذلك من مخاطر، بالإضافة إلى الزمن اللازم لتحقيق ذلك حيث إن الزمن تكلفة.

وتتمثل تكلفة قبول الشيك التقليدي في مبادلة تقليدية بالنسبة للمشروع المنتج للسلع في تكلفة إرسال الشيك إلى المصرف وتحصيله وإيداعه في حسابه لدى المصرف والمتمثلة في الرسوم التي قد تفرض مقابل التحصيل، بالإضافة إلى الزمن اللازم لتحقيق ذلك حيث إن الزمن تكلفة.

وتتمثل تكلفة قبول العملة والشيكات لمنتجي الخدمات مثل شركات الهاتف والكهرباء وغيرها في رواتب الموظفين المخصصين لسداد الفواتير مثلاً بالإضافة إلى تكلفة حفظ العملة في المشروع وتكلفة وزمن إرسالها إلى المصرف لتحقيق ذلك وكذلك الحال بالنسبة لقبول الشيكات.

ولا تتحمل المشروعات في المقابل أي تكلفة لقبول النقود الالكترونية مثل بطاقات السحب من الرصيد والبطاقات الذكية وبطاقات الائتمان الالكترونية أو الهاتف المصرفي من أجل إتمام المبادلة، وقد تتحمل تكلفة ضئيلة جداً، كما أنها لا تحتاج إلى زمن لإتمام المبادلة.

وتدفع الوفور الاقتصادية التي تحققها المشروعات نتيجة قبولها للنقود الالكترونية إلى تخفيض تكلفة الإنتاج ومن ثم تخفيض أسعار المنتجات والذي يعني إقبالاً على منتجاتها؛ حيث إن التكاليف التي كان يتحملها المشروع نتيجة قبول النقود التقليدية كانت تدخل في حساب الثمن. ومن ثم يمكن للمشروعات حسم تلك التكلفة من الثمن أو إبقاءها لتمثل بذلك أرباحاً إضافية بالنسبة للمشروع، وبالتالي يمثل ذلك كله في النهاية حافزاً لتوسع تلك المشروعات في قبول النقود الالكترونية أملاً في تحقيق المزيد من الوفور الاقتصادية الإيجابية.

١- أثر استخدام النقود الالكترونية على المستهلكين:

تتمثل تكلفة استخدام النقود التقليدية لإتمام مبادلة تقليدية في الزمن الذي يحتاجه المستهلك لإتمام تلك المبادلة وتكلفة وزمن الذهاب إلى المصرف لتحويل نقود الودائع الجارية إلى عملة، في حين تتمثل تكلفة استخدام النقود الالكترونية مثل بطاقات السحب من الرصيد وبطاقات الائتمان الالكترونية والبطاقات الذكية بهدف إتمام نفس المبادلة في تكلفة الحصول على تلك البطاقات والتي هي غير موجودة في

بعض الحالات، أو بسيطة جداً وتدفع على فترات زمنية متباعدة أحياناً أخرى، كما أن زمن إتمام المبادلة باستخدام النقود الالكترونية يساوي صفراً مما يؤدي إلى إقبال المستهلك على منتجات تلك المشروعات التي تقبل النقود الالكترونية وذلك بسبب زيادة الدخل المتاح للمستهلك نتيجة انخفاض تكلفة المبادلة فيفرض ثبات الزمن أو انخفاض الزمن بفرض ثبات تكلفة المبادلة أو انخفاضهما معاً مقارنة باستخدام النقود التقليدية.

وتتمثل تكلفة استخدام النقود التقليدية لإتمام مبادلة الكترونية في الزمن الذي يحتاجها المستهلك لإتمام تلك المبادلة حيث إن الزمن تكلفة، وفي تكلفة وزمن الذهاب إلى المصرف لتحويل العملة أو نقود الودائع الجارية إلى نقود إلكترونية(نقود رقمية وبطاقات ذكية مثلاً) أو للحصول على بطاقة سحب من الرصيد أو بطاقة ائتمان إلكترونية والزمن الذي يستغرقه الحصول على تلك النقود بالإضافة إلى ما قد يدفع من رسوم مقابل التحويل، في حين تتمثل تكلفة استخدام النقود الإلكترونية مثل بطاقات السحب من الرصيد وبطاقات الائتمان الإلكترونية والبطاقات الذكية بهدف إتمام نفس المبادلة في تكلفة الحصول على تلك البطاقات والتي هي غير موجودة في بعض الحالات أو بسيطة جداً وتدفع على فترات زمنية متباعدة أحياناً أخرى. ويتمثل زمن إتمام المبادلة في البداية في الزمن اللازم للذهاب إلى المصرف للحصول على تلك النقود، ثم يساوي صفراً تقريباً عند إتمام المبادلة وذلك بعد أن يحصل المستهلك على النقود الإلكترونية. ومن ثم يؤدي استخدام النقود الإلكترونية في المبادلات الإلكترونية إلى تخفيض التكلفة والزمن والذي يعني زيادة الدخل المتاح للمستهلك وبالتالي زيادة الطلب على السلع والخدمات[1].

1- أ. د. محمد سعدو الجرف، مرجع سبق ذكره.ص٢٠- ٢١.

المبحث الخامس

خصائص النقود الإلكترونية ومستقبلها

إن النقود الإلكترونية - وعلى حسب تعريفها السابق - تصلح لأن تحل محل النقود القانونية وكذلك محل وسائل الدفع المختلفة كالعملة النقدية والشيك وبطاقات الخصم والشيك السياحي وأيضاً بطاقات الائتمان. ومن الضروري أن نلقي الضوء على خصائص ومستقبل النقود الإلكترونية وذلك من خلال المطلبين الآتيين:

المطلب الأول: خصائص النقود الإلكترونية.

المطلب الثاني: نشأة ومستقبل النقود الإلكترونية.

المطلب الأول: خصائص النقود الإلكترونية

من خلال عرضنا السابق، فإننا نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميز النقود الإلكترونية والتي نعرضها في السطور الآتية.

أولاً: النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً: فالنقود الإلكترونية وخلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي وذلك كما أوضحنا سالفاً.

ثانياً: النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلاً. فالنقود الإلكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقتضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب

البنكي للمشتري كما هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية، حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري.

ثالثاً: النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة. فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضاً بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود. فهذه النقود ليست متماثلة أو متجانسة.

رابعاً: سهلة الحمل: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية. ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقدية كبيرة لشراء السلع والخدمات رخيصة الثمن كالصحيفة أو مشروبٍ أو وجبة خفيفة.

خامساً: وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية: يلاحظ أن النقود الإلكترونية هي نتيجة طبيعية للتقدم التكنولوجي. وعلى الرغم مما تقدمه هذه التكنولوجية للبشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشكلات كثيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة. وهذا ينطبق على النقود الإلكترونية، وبصفة خاصة تلك التي يتم التعامل بها عبر الإنترنت. وعلى النقيض من ذلك، فإن النقود العادية تتميز بالوضوح وقلة الأخطاء الناتجة عن التعامل بها. ومع هذا فمن المتوقع أن تقل المشكلات الناتجة عن التعامل بالنقود الإلكترونية في المستقبل مع اعتياد استخدامها والتعامل بها.

سادساً: النقود الإلكترونية هي نقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا فإنه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة Private Money.

طبيعة النقود الإلكترونية من حيث التشابه والاختلاف:

وبعد أن عرضنا لخصائص النقود الإلكترونية، فإن هناك تساؤلاً يثار حول طبيعة النقود الإلكترونية ومدى صحة وصفها بالنقود. لم تتفق الأدبيات الاقتصادية على طبيعة النقود الإلكترونية، فقد اعتبرها البعض مجرد وسيلة للدفع مع عدم صلاحيتها كوسيلة للإبراء حيث لا يستطيع حائز هذه النقود أن يوفي بها ديونه. من ناحية أخرى، فإن قدرة النقود الإلكترونية على الدوران محدودة، حيث يتعين على البائع القيام بتقديم البطاقة المخزن عليها النقود الإلكترونية، والتي تمثل أثمان السلع والخدمات التي باعها، إلى مصدر النقود الإلكترونية Issuer وذلك لاستبدالها في مقابل نقود قانونية[1]. وعلى النقيض من هذا، فقد ذهب البعض الآخر إلى أن النقود الإلكترونية لا تختلف عن جميع أشكال النقود الموجودة الآن وذلك باعتبارها وسيلة للدفع ووسيطاً للتبادل [2].

ـ من حيث التشابه :

في الواقع، فإن النقود الإلكترونية تتشابه مع النقود العادية في صلاحية كل منهما كوسيلة للدفع، علاوة على تمتعهما بقدر واسع من القبول وإن كانت النقود العادية تتمتع بقبول أكثر نظراً لحداثة النقود الإلكترونية واعتمادها على تكنولوجيا متقدمة ربما لا تكون متوافرة إلا في الدول المتقدمة. من ناحية أخرى، فإن هذه التكنولوجيا قد تتباين داخل الدولة الواحدة مما يقلل من اعتماد السكان على النقود الإلكترونية كوسيلة للدفع ويدفعهم إلى استخدام النقدية CashMoney. وكذلك، فإن النقود الإلكترونية تصلح كمقياس للقيمة متشابهة في ذلك مع النقود العادية.

---

1 -Piffaretti, Nadia (1999), "A Theoretical Approach to Electronic Money", Faculte des Sciences Economiques et Sociales Working Papers, No302, Universite de Fribourg, Suisse, P. 8. .[

2 - Ely, B. (1996), "Electronic Money and Monetary Policy: Separating fact from fiction, paper presented at Cato Institute's 14th Annual Monetary Conference", May, P. 20..

ـ من حيث الاختلاف :

ومع هذا فإن النقود الإلكترونية تختلف عن النقود العادية في عدة أمور. فالبنك المركزي في كل دولة هو الجهة العامة المنوط بها إصدار وطبع النقود القانونية بكل فئاتها وتحديد حجم هذه النقود التي يتم تداولها بالقدر الذي لا يؤثر في السياسة النقدية للدولة. وعلى العكس من هذا ، فإن مصدر النقود الإلكترونية هي مؤسسات ائتمانية خاصة قد تخضع لرقابة الأجهزة الحكومية المعنية. من ناحية أخرى، فإن النقود الإلكترونية ـ على عكس النقود العادية ـ لا تستطيع أن تغل فائدة وذلك لعدم قابلية وضعها كوديعة مما يتعارض مع ما تذهب إليه النظرية النقدية من اعتبار النقود أصلاً مربحاً.

وفي الواقع، فإنه على الرغم من الفروق الشكلية بين النقود العادية والإلكترونية، فإننا نعتقد أن النقود الإلكترونية هي نقود عادية متطورة فهي وإن كانت لا تتشابه معها في الشكل، فإنها تتفق معها في المضمون. فالنقود الإلكترونية تصلح كأداة للدفع، كما أنه لا يوجد ما يحول دون قيامها بوظيفة النقود العادية كوسيط للتبادل وبالتالي يساعد على سرعة تداولها ودورانها.

فعند إجراء صفقة تجارية بين شخصين باستخدام النقود الإلكترونية، يقوم كلاهما(أي البائع والمشتري) بوضع بطاقتيهما في محفظة إلكترونية Electronic Wallet، والتي تقوم بخصم ثمن السلعة أو الخدمة من بطاقة المشتري وتنقلها إلى بطاقة البائع. من المتصور بعد ذلك أن يقوم البائع باستخدام حصيلة النقود الإلكترونية في شراء سلع وخدمات من منتج أو من بائع آخر ليقوم ببيعها بعد ذلك، أو استخدمها في إبراء ديونه. فالنقود الإلكترونية تصلح إذاً لإبراء الذمة وذلك بنفس الطريقة سالفة الذكر.

من الواضح إذاً أن النقود الإلكترونية بأشكالها المختلفة تصلح للقيام بوظائف النقود القانونية فالأمر ينطبق هنا أيضاً على النقود الشبكية، حيث يقوم البائع والمشتري بإتمام الصفقة من خلال استخدام شبكة الإنترنت. فالبائع يقوم بالضغط على كلمة "يشتري" في الموقع الخاص بالبائع ويتم بمقتضاها تحويل مبلغ

مساو لقيمة السلعة أو الخدمة من ذاكرة الكمبيوتر الشخصي للمشتري إلى ذاكرة الكمبيوتر الشخصي للبائع ليقوم البائع بعد ذلك بشراء سلع وخدمات أو بتحويلها إلى نقود عادية أو بتحويلها إلى حساب بنكي في أي مكان في العالم عبر شبكة الإنترنت. كما أنه من المتصور في المستقبل القريب أن تقبل النقود الإلكترونية كودائع وتصلح حينئذ لأن تدر أرباحاً. لهذا فإننا نخلص إلى اعتبار النقود الإلكترونية نقوداً عادية متطورة.

المطلب الثاني: نشاة ومستقبل النقود الإلكترونية

من الملائم الآن أن نلقي الضوء على نشأة النقود الإلكترونية، ثم نحلل تلك العوامل التي تساعد على تطورها وتلك التي يمكن أن تعوق انتشارها.

لقد عرفنا مما سبق أن النقود الإلكترونية هي إحدى إفرازات التقدم التكنولوجي، وبصفة خاصة تطور علم الاتصالات. ولهذا فإن البعض يرجع نشأة النقود الإلكترونية إلى عام ١٨٦٠، حيث تم تحويل مبلغ مالي باستخدام التلغراف وقد تم اختراع التلغراف بواسطة Samuel F.B. Morse وذلك في سنة ١٨٤٤١. ومع هذا، فإنه من الملاحظ أن المعنى الدقيق للنقود الإلكترونية ـ كما أوضحناه سالفاً ـ لا يتطابق مع هذه الواقعة، حيث أن الأمر لا يعدو أن يكون مجرد حوالة نقدية من شخص إلى شخص آخر.

ويذهب البعض الآخر إلى رد أصل النقود الإلكترونية إلى اختراع الكتابة المشفرة Cryptography،وقد استخدم العسكريون وسائل الاتصال المشفرة في نقل أسرار الأعداء.

---

1 : -Bern Kopf, M. (1996), "Electronic Cash and Monetary Policy", First Monday Review, Vol. 1, No1, May, P. 3.

ويوجد نوعان من الاتصال المشفر:

أ ـ تشفير ذو مفتاح خاص أو متشابه Symmetric Key Cryptography.

ب ـ وتشفير ذو مفتاح عام Public Key Cryptography.

ويقصد بالمفتاح Key الأداة المستخدمة لقراءة الرسالة المشفرة. ففي النوع الأول، يكون لدى المرسل والمستقبل نفس المفتاح وهو كتاب فك الشفرة، بينما يوجد في النوع الثاني مفتاح عام للإرسال ومفتاح خاص للاستقبال[1].

وعلى الرغم من أن خدمة تحويل الأموال قد بدأت في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩١٨. وذلك عندما قامت بنوك الاحتياط الفيدرالي بنقل النقود بواسطة التلغراف، فإن الاستخدام الواسع للنقود الإلكترونية لم يبدأ إلا في عام ١٩٧٢ عندما تأسست دار المقاصة الآلية Automated Clearinghouse.

فقد تولت هذه المؤسسة عملية إمداد خزانة الولايات المتحدة الأمريكية وأيضاً البنوك التجارية ببديل إلكتروني لإصدار الشيكات Check Processing. وعلى غرار هذا النظام، انتشر وجود أنظمة متشابهة في أوروبا، ونتج عن هذا استخدام النقود الإلكترونية بصورة شائعة في أنحاء المعمورة فتتم المدفوعات في النظم المصرفية العالمية بطريقة إلكترونية من خلال عدد من شبكات الكمبيوتر القائمة بين البنوك. ومن أكثر هذه الشبكات اتساعاً شبكة CHIPS، وهي عبارة عن شبكة مملوكة ومدارة بواسطة دار المقاصة في نيويورك، حيث يتم استخدامها في تحويل قيم نقدية كبيرة. وفي عام ١٩٩٤، قامت شبكتي CHIPS و FEDWIRE بإنهاء ١١٨ مليون صفقة قدرت قيمتها بمبلغ ٥٠٧ تريليون دولار.

أما البطاقات البلاستيكية الإلكترونية، والتي تعد الصورة الرئيسة للنقود الإلكترونية، فلم تعرف إلا في عام ١٩٧٠ على يد الياباني Kunitaka Arimura. وفي عام ١٩٧٤ طور الفرنسي Roland Morons هذا الاختراع من خلال تطوير

1 –Kolinsky, J. (1995), “An Introduction to Electronic Commerce”, World quest University, Olen Soifer, USA. .

أوجه استخدام هذه البطاقة الإلكترونية. وفي الواقع فإن Honeywell Bull يعد أول من اخترع البطاقة الذكية Smart Card التي تمثل الشكل الرئيس للنقود الإلكترونية وكان ذلك في عام ١٩٧٩. إلا أن هذه الصورة الأولية لهذه البطاقة كانت تتسم برداءة التصميم مما دفع شركة French Bank Card Association إلى استخدام تكنولوجيا أكثر تقدماً لإنتاج البطاقات الذكية، وظهرت بالفعل أول بطاقة ذكية تقليدية في عام ١٩٨٦[1].

هذا وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أول الدول التي عرفت النقود الإلكترونية وتبلغ عدد البطاقات الإلكترونية فيها ٢٦٢٨ بطاقة لكل ألف نسمة مقارنة باليابان حيث تصل النسبة إلى ١٩٤٥ بطاقة بينما لا تتجاوز هذه النسبة ٧٨٦ بطاقة في أوروبا. ويستخدم الكنديون هذه البطاقة في إبرام أكثر من ٥٠٪ من صفقاتهم في مقابل ٢٢٪ بالنسبة للأمريكيين و١٨٪ فقط بالنسبة للأوروبيين[2].

وعلى النقيض من هذا، فإن حجم استخدام النقود الإلكترونية مازال ضعيفاً مقارنة باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في إبرام الصفقات. ففي ألمانيا، ارتفع حجم النقود الإلكترونية (المخزنة على بطاقات بلاستيكية سابقة الدفع) من ٥١١ مليون مارك ألماني في عام ١٩٩٧ إلى ١٢٣٨ مليون مارك ألماني في عام ١٩٩٨.

أما عن النقود الإلكترونية التي استخدمت بالفعل فلم يتجاوز حجمها ١٦٠ مليون مارك ألماني تم دفعها في ١٢ مليون صفقة في عام ١٩٩٨ مقابل ٨٥ مليون مارك ألماني تم دفعها في ٤ مليون صفقة في عام ١٩٩٧ [3].

أما في الولايات المتحدة الأمريكية، فإن استخدام النقود الإلكترونية (في شكل بطاقات ذكية) قد ارتفع حجمها من ٥١ مليون دولار في عام ١٩٩٢ إلى ١٤٥ دولار في عام ١٩٩٦ أي أنها زادت بنسبة ٣٠٪ ومن المتوقع ارتفاعها بنسبة ٦١٪ في

1- Good, Barbara (1997), "Electronic Money", Federal Reserve Bank of Cleveland .Working Paper, No 97/16, PP 6-8.

2- Deut she Bandesbank (1999), "Recent developments in electronic money", Deut she Bandesbank Monthly Report, P. 43

3 -Deutsche Bandesbank (1999), "Recent Developments in electronic money", Op. Cit., P. 46.

عام ٢٠٠١ ليصل حجم ما تم إنفاقه من نقود إلكترونية إلى ١٥٥٠ مليون دولار[1].

وفي الواقع، فإن هذه الإحصائيات تدعونا إلى التساؤل حول تلك العوامل المؤثرة في شيوع التعامل بالنقود الإلكترونية وعن أسباب اختلافها من دولة إلى أخرى.

1- Good, Barbara (1998), “Will Electronic Money Be Adopted in the United States”, Federal Reserve Bank of Cleveland Working Paper, No 98/22, PP. 4.

الفصل الثاني

العوامل المؤثرة على انتشار النقود الإلكترونية

تتنوع الأسباب المسؤولة عن انتشار النقود الإلكترونية، حيث يرجع بعضها إلى عوامل تكنولوجية، وبعضها إلى عوامل نفسية والبعض الآخر يتعلق بالدعاية والإعلان، وسنعرض لأهم هذه العوامل في السطور التالية :

أولاً: ارتفاع تكلفة استخدام النقود الإلكترونية

مازال التجار يعتبرون النقود الإلكترونية مرتفعة التكلفة، حيث تكلف التاجر ما قيمته ١٠٧٪ من حجم المبيعات نظير ١٪ فقط في حالة البيع باستخدام النقود القانونية. ولعل هذا يرجع بصفة رئيسة إلى حداثة استخدام النقود الإلكترونية وسوف تنخفض التكلفة مع تطور استخدام هذه النقود.

ثانياً: مدى تطور البنية الأساسية المتعلقة بوسائل الاتصالات

تعد وسائل الاتصال هي الركيزة الرئيسة التي يمكن أن تؤدي إلى انتشار النقود الإلكترونية خاصة النقود الشبكية. فعدم توافر شبكة اتصال قوية سوف يعوق بالطبع انتشار النقود الإلكترونية، كما أن ارتفاع تكلفة الاتصال سوف يقلل بالطبع من الاعتماد على النقود الإلكترونية كأداة للدفع. ويظهر هذا جلياً في الدول النامية التي تكاد تختفي منها وسائل الدفع الإلكترونية ومن باب أولى النقود الإلكترونية. ويرجع هذا إلى ضعف البنية الأساسية لشبكة الاتصالات الموجودة في هذه الدول.

ولا يقتصر التباين فقط بين الدول المتقدمة والدول النامية فيما يتعلق بانتشار النقود الإلكترونية، بل إن هناك تبايناً - وإن كان أقل حدة من سابقه - بين الدول المتقدمة بعضها البعض. فعلى سبيل المثال، فإن تكلفة الاتصال التليفوني أقل منها في الولايات المتحدة الأمريكية عنها في أوروبا. ويسمح ذلك للتجار الأمريكيين بقبول بطاقات الخصم بصورة أكبر منها في أوروبا وهذا يفسر لنا ازدياد اعتماد الأمريكيين على بطاقات الدفع الإلكتروني بصورة أكبر من نظرائهم الأوروبيين. ويترتب على هذا زيادة إقبال الأوروبيين على امتلاك وحيازة النقود الإلكترونية (وبصفة خاصة البطاقات الذكية)، باعتبار أن الصفقات التي تبرم باستخدام هذه البطاقات لا تقتضي إجراء اتصال هاتفي.

من ناحية أخرى، فإن انخفاض أسعار الحاسبات الشخصية وتحسن أدائها سوف يكون حافزاً هاماً وعاملاً رئيساً في نمو التجارة الإلكترونية، الأمر الذي من شأنه أنه سهل شيوع استخدام النقود الإلكترونية. نخلص إذاً مما سبق إلى أن التطور التكنولوجي فيما يتعلق بشبكة الاتصالات وتكنولوجيا الحاسب الآلي سيظل ركيزة رئيسة وسبباً محورياً في ذيوع وانتشار النقود الإلكترونية. لذلك فإنه من المتوقع أن يزداد انتشارها في الدول المتقدمة على المديين القصير والمتوسط، بينما سيتأخر التعامل بها في الدول النامية وقد لا تنتشر فيها إلا على المدى الطويل.

ثالثاً: مدى تقدم الصناعة المصرفية والمالية:

كلما كانت البنية الأساسية للصناعة المالية ضعيفة كلما أدى ذلك إلى إعاقة انتشار النقود الإلكترونية. فتحسن الصناعة المالية وتدريب العاملين وتوفير الخبرات اللازمة والتكنولوجيا المتقدمة سوف ينعكس إيجابياً على تداول النقود الإلكترونية. من ناحية أخرى، فإن تحسين وتطوير الخبرة المصرفية وتدريب القائمين على إصدار النقود الإلكترونية على كيفية إدارة المخاطر الناتجة عن تداول تلك النقود، سوف يؤدي بالضرورة إلى تيسير عملية تسويق هذه النقود وانتشارها.

رابعاً: وجود الدعاية الكافية:

من المعروف أن الدعاية والإعلان يلعبان دوراً هاماً في تسويق السلع والخدمات. وكذلك الأمر بالنسبة للنقود الإلكترونية، فحداثة وجودها وضعف الدعاية لها من شأنه أن يؤدي إلى ضعف انتشارها وعدم الإقبال عليها. فالنقود الإلكترونية في حاجة إذاً للدعاية والإعلان، خاصة في المراحل الأولى للتعامل بها.

خامساً: العوامل النفسية:

إن للعوامل النفسية أهمية خاصة في قبول كل ما هو جديد، حيث تسود حالة من الترقب والحذر في البداية إلى حين تتجلي وتتضح مزاياه وعيوبه. وخضوعاً لحكم العادة، قد يفضل الكثير من الناس استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، فضلاً عن النقود القانونية، على حيازة النقود الإلكترونية.

وتوضح الإحصائيات أن الأمريكيين يقومون بدفع أكثر من ٢٠٪ من مشترياتهم بالنقود السائلة، كما أن ٥٨٪ من تجار التجزئة يفضلون قبول النقدية عن باقي وسائل الدفع الأخرى. من ناحية أخرى، فإن ٩٠٪ من حجم المبيعات تتم بدون استخدام النقدية في اليابان مقابل ٨٦٪ في أوروبا و٧٥٪ في الولايات المتحدة الأمريكية[1].

ويرتبط بالعوامل النفسية أيضاً مدى وجود ثقة من قبل المستهلكين في مصدري هذه النقود، وكذلك في صدق التجار الذين لديهم الاستعداد لقبولها كأداة للدفع. وقد يترتب على هذا أن ينادي المستهلكون بضرورة وجود طرف ثالث يكون محل ثقة من أجل إضفاء الشرعية والثقة على الأطراف السابقة.

سادساً: توافر ضوابط الأمن المتعلقة بالإنترنت:

يعتقد كثير من الاقتصاديين أن استخدام المدفوعات الإلكترونية وكذلك النقود الإلكترونية سوف يعتمد على تطور النظم المستخدمة والتي تضمن أمن أرقام بطاقات الائتمان وكذلك الأشكال المختلفة للنقود الإلكترونية، خاصة النقود الشبكية. فضعف أساليب الحماية الموجود حالياً ضد محاولات القرصنة الإلكترونية والاستيلاء على حسابات العملاء وأرقام بطاقاتهم البنكية قد يؤدي إلى الإحجام أو على الأقل إلى عدم التحمس لحيازة النقود الإلكترونية. ذلك لأن النقود الشبكية قد تكون هدفاً سهلاً لغزاة وقراصنة البرمجيات الإلكترونية. وإلى أن تثبت أساليب الحماية والأمن جدواها وفعاليتها ضد مثل هذه التصرفات، فإن شيوع استخدام النقود الإلكترونية سيظل متواضعاً.

1- Good, Barbara (1998), "Will Electronic Money Be Adopted in the United States", Op. Cit,. P. 12.

الفصل الثالث

المخاطر الأمنية والقانونية للنقود الإلكترونية

إن النقـود الإلكترونيـة بمفهومهـا الـسابق، ونظـراً لخصائـصها المتميـزة عـن النقـود القانونيـة، قـد تـثير مجموعـة مـن المخـاطر القانونيـة والاقتـصادية والـتي تستدعي ضرورة وضع حزمة من الـضوابط القانونيـة التنظيميـة لمثل هـذه الظـواهر الجديـدة. وسـوف نعـرض في هـذا الفـصل لأهـم المخـاطر القانونيـة الـتي يمكـن أن تترتب على التعامل بالنقود الإلكترونية. وسوف نركـز بصفة خاصة على المخـاطر الأمنيـة، والقانونيـة وأخـيراً الحريـة الشخـصية للأفـراد المتعـاملين بهـذه النقـود. وسنكرس مبحثاً مستقلاً لكل نوع من هذه المخاطر وذلك كما يلي:

المبحث الأول: المخاطر الأمنية للنقود الإلكترونية.

المبحث الثاني: المخاطر القانونية للنقود الإلكترونية.

المبحث الثالث: النقود الإلكترونية والسرية (الخصوصية).

المبحث الأول

المخاطر الأمنية للنقود الإلكترونية

يعد البعد الأمني أحد أهم الموضوعات التي تقلق العاملين في القطاع المصري والنقدي. وتمثل النقود الإلكترونية إحدى الظواهر التي يمكن أن تزيد من حجم المخاطر الأمنية. وعلى الرغم من قابلية جميع وسائل الدفع الإلكترونية لإحداث مخاطر أمنية إلا أن النقود الإلكترونية تتمتع بقدرة أكبر على خلق تلك المخاطر والتي من أمثلتها صعوبة التحقق من صحتها، وعدم الاعتراف بها أو عدم قبولها.

والجدير بالذكر أن المخاطر الأمنية لا تتعلق بالمستهلك فقط، وإنما قد تمتد أيضاً إلى التاجر وإلى مصدر هذه النقود. فقد تتعرض البطاقات الإلكترونية المملوكة للمستهلك أو للتاجر للسرقة أو للتزييف ويتم معاملتها باعتبارها نقوداً إلكترونية أصلية. وقد يحدث أن يتم التزوير عن طريق تعديل البيانات المخزونة على البطاقات الإلكترونية أو على البرمجيات أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي. فالخرق الأمني يحدث إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الإنترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية والقرصنة الإلكترونية. فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة.

وانطلاقاً مما سبق، فإنه من المهم بمكان أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة

للتاجر وسواء أكان ذلك متعلقاً بالنقود الإلكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الإنترنت (النقود الشبكية).

من الصعب أن يتوافر الأمان المطلق في الخدمات البنكية الإلكترونية، ومع هذا فمن الضروري أن يتناسب مستوى الأمان مع الغرض المطلوب تحقيقه. وعلى هذا فإن الترتيبات الأمنية المتعلقة بالنقود الإلكترونية لابد وأن ترمي بصفة رئيسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها ضرورة قصر الدخول إلى النظام الإلكتروني للنقود الإلكترونية على الأفراد المسموح لهم فقط، والتأكد من شخصية جميع الأطراف المعنية وذلك لضمان مشروعية كافة الصفقات المبرمة عبر شبكة الإنترنت، وضمان سرية المعلومات وعدم تغييرها بأي شكل من الأشكال حال مرورها عبر شبكة الاتصال.

لقد أصبح من الضروري أيضاً الاستمرار في تطوير الوسائل التكنولوجية الأمنية من أجل المحافظة على فعالية وكفاءة الإجراءات الأمنية وقدرتها على مواجهة كافة الأخطار والتهديدات المترتبة على انتشار النقود الإلكترونية.

المبحث الثاني

المخاطر القانونية للنقود الإلكترونية

علاوة على المخاطر الأمنية فمن المتوقع أيضاً أن تثير النقود الإلكترونية بعض المخاطر القانونية. وتنبع هذه المخاطر أساساً من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل جرائم غسيل الأموال، وإفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية. من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضاً عندما تقنن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة. إن العلاقات التعاقدية والقانونية التي تنشأ بين المستهلكين وتجار التجزئة والمصدرين والمشغلين هي علاقات متشعبة ومعقدة.

من المسائل المهمة أيضاً والتي تتعلق بالمخاطر القانونية هي مدى وضوح وشفافية الحقوق والالتزامات الخاصة بكل طرف. فعلى سبيل المثال، سوف تثار مسألة المسؤولية القانونية للأطراف المختلفة في حالات التزييف والتزوير والاحتيال والغش. أخيراً، فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الإلكترونية. ومن المتوقع أيضاً أن يصاحب انتشار النقود الإلكترونية تزايداً في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الإلكترونية نظراً لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الإنترنت.

المبحث الثالث

مخاطر النقود الإلكترونية والسرية (الخصوصية)

إن الممارسة الصحيحة للتعامل بالنقود الإلكترونية تقتضي القدرة على التأكد من أن الصفقات المتبادلة والتي تبرم بواسطة استخدام النقود الإلكترونية تتم فقط بين الأطراف المعنية وأن عملية التبادل تنصب على تلك السلع والخدمات المصرح بها فقط. ومع ذلك يبقى هناك تخوف من قبل المستهلكين وذلك من جراء إمكانية استخدام المعلومات والبيانات المتعلقة بإبرام الصفقات دون ترخيص أو إذن مسبق. وسوف تتضاعف هذه المخاوف مع الازدياد المطرد في استخدام النقود الإلكترونية في إبرام الصفقات التجارية.

إن المحافظة على سرية البيانات المالية الخاصة بجميع الأطراف المتعاملين بالنقود الإلكترونية تعد من أهم القضايا الشائكة المصاحبة للنمو المتزايد والانتشار الكبير المتوقع للنقود الإلكترونية. فكما هو الحال بالنسبة للمحافظة على سرية الحسابات البنكية للعملاء والتي يحرم بمقتضاها اطلاع أي شخص - غير العميل نفسه - على أحد الحسابات البنكية، فإنه من الضروري أيضاً أن تمنح الأطراف المختلفة المستخدمة للنقود الإلكترونية الضمانات الكافية التي تحد من اطلاع أي طرف آخر غير معني بالصفقة المبرمة على البيانات المالية المتبادلة عبر شبكة الاتصال.

وفي الواقع، إن سرية التعاملات التي تبرم بواسطة النقود الإلكترونية يجب المحافظة عليها من تعدي الآخرين سواء كانوا أفراداً عاديين أو جهات حكومية. وفي تلك الحالة سوف تبرز مشكلة خطيرة ألا وهي التناقض بين ضرورة المحافظة

على سرية المعاملات من جهة باعتبارها حقاً من حقوق الأفراد ، وحق الدولة في استخدام كافة الوسائل المتاحة للقضاء على الجريمة.

على سبيل المثال قد يتعين على الدولة مراقبة شبكات الاتصال المختلفة بهدف الحيلولة دون وقوع جريمة غسيل الأموال أو التهرب الضريبي عبر استخدام النقود الإلكترونية. سيكون من الصعب في مثل هذه الحالات المواءمة بين المحافظة على سرية وخصوصية معاملات الأفراد من جهة وضرورة مواجهة الجريمة من جهة أخرى.

الفصل الرابع

نحو تنظيم قانوني لإصدار النقود الإلكترونية

إن التحليل السابق لمفهوم النقود الإلكترونية ومخاطرها الأمنية والقانونية والمالية يقتضي منا وضع تصور لمجموعة من الضوابط التي يمكن أن تصاغ في إطار قانوني موحد للحد من الآثار الخطيرة التي تثيرها تلك النقود. ولعل من أكثر المسائل إثارة للمشكلات والتي ينبغي على المتخصصين وضع إطار قانوني لها هي مسألة إصدار النقود الإلكترونية والضوابط التي يجب أن تتوافر في المؤسسات المصدرة لهذه النقود.

من ناحية أخرى فإنه يتعين على الدولة اتخاذ بعض الإجراءات كي تحول دون استخدام النقود الإلكترونية في عمليات غسيل الأموال والتهرب الضريبي. كما أن على أي تشريع يتناول هذه الظاهرة أن يكون واضحاً وجلياً خاصة فيما يتعلق أولاً بتعريف هذه النقود وكذلك بالأطراف المتعاملة بها ثم تبيان مدى قابلية تحويل هذه النقود إلى نقود قانونية (أي تلك التي يصدرها البنك المركزي). وسوف نخصص المبحث الأول من هذا الفصل لدراسة الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية، بينما سنركز في المبحث الثاني على تحليل أهم الضوابط التي ينبغي مراعاتها في التنظيم القانوني المتعلق بالنقود الإلكترونية.

المبحث الأول

المؤسسة المصدرة للنقود الإلكترونية

يعد تحديد مصدري النقود الإلكترونية من المسائل الشائكة التي ستواجه أي تنظيم قانوني لهذه النقود. وهناك خيارات متعددة يمكن للحكومة أن تحدد من خلالها من سيسمح له بإصدار هذه النقود، فالدولة قد تسمح لإحدى الجهات الآتية بمسألة إصدار النقود الإلكترونية: البنك المركزي، أو البنوك التجارية، أو المؤسسات المالية غير المصرفية، أو المؤسسة غير المالية.

وفي حالة ما إذا أسند أمر إصدار النقود الإلكترونية إلى البنك المركزي، فإن هذا من شأنه أن يقضي على المشكلات القانونية التي يمكن أن يثيرها وجود هذه النقود، كما أن اللوائح القانونية الموجودة حالياً سوف يمتد نطاق تطبيقها إلى النقود الإلكترونية دون وجود داع إلى إصدار لوائح قانونية جديدة. من ناحية أخرى، فإن تولي البنك المركزي لهذه المسؤولية يجنب الدولة خسارة الدخول الناتجة عن صك العملة والتي كان من المتصور أن تفقدها في حالة ما إذا قامت جهة أخرى بإصدار هذه النقود. إن الدولة تستطيع أيضاً من خلال البنك المركزي أن تسيطر على حجم النقود الإلكترونية وبالتالي تتجنب أي اضطراب في السياسة النقدية والاقتصادية يمكن أن ينشأ عن انتشار هذه الأدوات الجديدة. من ناحية أخرى، فإن الدولة تستطيع أن تتحكم في السياسات المتعلقة بهذه النقود مما يقلل من فرص التهرب الضريبي وغسيل الأموال وتتخذ أيضاً الإجراءات التي تكفل حماية المستهلك. إلا أن هذا الخيار من شأنه أن يقضي على الابتكار ويحد من المنافسة التي كان من المتوقع أن تنشط فيما لو سمح للمؤسسات الخاصة بإصدار النقود الإلكترونية وكما هو معروف فإن المنافسة تشجع على تخفيض النفقات.

وقد يعهد إلى البنوك التجارية بعملية إصدار النقود الإلكترونية ولن يحتاج الأمر هنا إلى تشريع جديد بل ستمتد مظلة قانون البنوك الحالي إلى إصدار النقود الإلكترونية. وقد يحتاج الأمر إلى بعض التعديلات الطفيفة في القانون القائم بالفعل.

ولقد خصصت هونج كونج تشريعاً قانونياً خاصاً سمحت فيه للبنوك بإصدار النقود الإلكترونية. ومع هذا فقد سمحت لبعض المؤسسات غير البنكية بإصدار البطاقات ذات الأغراض المحدودة مثل بطاقات الدفع في خدمات النقل والمواصلات فهناك نص خاص يتعلق بالشركات المصدرة لمثل هذه البطاقات (وقد تم تضمين هذا القانون في قانون البنوك).

وكذلك الأمر في حالة ما إذا أسند أمر إصدار النقود الإلكترونية إلى مؤسسات ائتمانية غير مصرفية فإن التنظيم القانوني الحالي للقطاع المصرفي سوف يمتد أثره إلى النقود الإلكترونية وقد يحتاج إلى بعض التغييرات الطفيفة التي قد تفرض مزيداً من الضوابط على المؤسسة المسموح لها بإصدار هذه النقود. وهذا الخيار يشجع على المنافسة والابتكار إلا أنه منتقد لأن الدولة ستفقد جزءاً من إيراداتها إذا ظهرت النقود الإلكترونية كمنافس قوي للنقود القانونية. ولقد اعتنقت ألمانيا هذا الاتجاه، فالتشريع السادس المعدل لقانون البنوك والذي دخل إلى حيز التنفيذ في أول يناير ١٩٩٨ قد مد أعمال البنوك ليشمل البطاقات سابقة الدفع وأعمال النقود الشبكية NetworkMoney فقد نصت المادة ١١ من قانون البنوك على أن أعمال البنوك تتضمن أيضاً "... إصدار البطاقات سابقة الدفع لأغراض المدفوعات، ما لم يكن مصدر البطاقة هو نفسه مقدم الخدمة وبالتالي متلقي المدفوعات التي تحتويها البطاقة (أعمال البطاقة سابقة الدفع)". وتنص المادة ١٢ من ذات القانون على أن أعمال البنوك تمتد أيضاً إلى "... خلق وإدارة وحدات الدفع في شبكات الكمبيوتر (أعمال النقود الشبكية)"[1].

نخلص من ذلك إذاً إلى أن النقود الإلكترونية في ألمانيا يتم إصدارها بواسطة المؤسسات الائتمانية وتخضع حينئذ تلك المؤسسات لنصوص قانون البنوك، إلا أن هذه المؤسسات تخضع لإشراف البنك المركزي الألماني Bundesbank.

وفي ٢٩ يوليو ١٩٩٨ تبنت المفوضية الأوروبية اقتراحاً حول النقود الإلكترونية سمحت بمقتضاه للمؤسسات الائتمانية بإصدار النقود الإلكترونية وسوف تخضع هذه

1- Deutche Bundesbank (1999), "Recent developments in electronic money", Op. Cit., P. 52.

المؤسسات لإشراف بنكي عند تصديها لعملية الإصدار بالإضافة لخضوعها لعدد معين من القيود ١. وقد تبنت نفس المعنى في التشريع المتعلق بالنقود الإلكترونية الذي اعتنقه المجلس والبرلمان الأوروبيان (انظر الفقرة ٣ من المادة الأولى)[2].

وفي فرنسا فإن قانون البنوك الصادر في سنة ١٩٨٤ قد قصر عملية جمع الودائع وإدارة وسائل الدفع على مؤسسات الائتمان. ويتعين على المؤسسات التي تخلق النقود في إطار إصدار وسائل دفع إلكترونية جديدة أن تحصل على موافقة لجنة المؤسسات الائتمانية وأن تحترم النصوص القانونية المطبقة على هذه المؤسسات[3].

وأخيراً، فقد يعهد بأمر إصدار النقود الإلكترونية إلى مؤسسات غير مالية وغير ائتمانية وفي مثل هذه الحالة فإن وجود تشريع مستقل يصبح أمراً ضرورياً لتجنب المخاطر والآثار العديدة التي يمكن أن تنتج عن مثل هذا الموضوع.

وفي الواقع، فإنه ليس من المهم بمكان من سيقوم بتحديد عملية إصدار النقود الإلكترونية سواء كانت البنوك أو مؤسسة ائتمانية غير مصرفية أو مؤسسة غير مالية وإنما الأكثر أهمية هو وضع تنظيم قانوني لمسألة النقود الإلكترونية وإلا أصبحنا أمام فراغ تشريعي لموضوع ذي آثار متشعبة اقتصادية ومالية ونقدية وقانونية. لهذا فإنه من الضروري أن نوضح بعض الضوابط التي ينبغي أن تتوافر في تلك المؤسسات التي ستتولى مسألة إصدار النقود الإلكترونية، وهذا هو موضوع المبحث التالي.

1- European Commission (1998), "Proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institutions", Op. Cit., PP. 3.

2 -The European Parliament and the Council of the European Union (2000), "Electronic Money Directive", Directive 2000/46/EC of the European Parliament and of the Council, Brussels, P. 2.

3 - Minister de I'Economie, de Finance et de I'Industrie (1999), "La Nouvelle donne du Commerce Electronique", Les Editions de Bercy Etudes, Paris, P. 142.

المبحث الثاني

ضوابط إصدار النقود الإلكترونية

إن أي تنظيم قانوني لموضوع النقود الإلكترونية لا يتعين عليه فقط تحديد طبيعة أو شخصية تلك الجهة التي تتولى إصدارها وإنما عليه أيضاً أن يضع مجموعة من الضوابط التي تضمن في النهاية درء المخاطر الاقتصادية والقانونية التي من المتوقع حدوثها عند إصدار هذه النقود. تلك الضوابط قد تكون شكلية أي تتعلق بشكل وصياغة النصوص القانونية المنظمة لموضوع النقود الإلكترونية، وقد تكون موضوعية أي تتعلق سواء بالجهة المصدرة للنقود الإلكترونية أو لجهات رقابية على المؤسسات المصدرة لتلك النقود. وسوف نلقي الضوء على هذه الضوابط في مطلبين مستقلين:

المطلب الأول: الضوابط الشكلية للتنظيم القانوني للنقود الإلكترونية.

المطلب الثاني: الضوابط الموضوعية للتنظيم القانوني للنقود الإلكترونية.

المطلب الأول: الضوابط الشكلية للتنظيم القانوني للنقود الإلكترونية

لابد أن تتميز نصوص التنظيم القانوني المتعلق بالنقود الإلكترونية بالوضوح الشديد فيتعين على السلطة التشريعية أن تحدد بدقة مفهوم النقود الإلكترونية وتميزها عن وسائل الدفع الإلكترونية وعن البطاقات الإلكترونية ذات الغرض الواحد أو محدودة الأغراض.

من ناحية أخرى، ومع الأخذ في الاعتبار الترتيبات التعاقدية التي يمكن أن تنشأ بين الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية، فإنه يجب على التشريع المتعلق بالنقود الإلكترونية أن يوضح بدقة التزامات وحقوق كل طرف في مواجهة الأطراف الأخرى. فالتزامات وحقوق مصدر النقود الإلكترونية والعملاء والتجار والأطراف الأخرى المستخدمة لهذه النقود يجب أن تتسم بالشفافية والوضوح. فيجب إذاً أن يكون من السهل على كل طرف أن يدرك ويعي مركزه القانوني وذلك من خلال مصطلحات قانونية واضحة وسهلة.

كما يجب أن ينصب التنظيم التشريعي المقترح على توضيح الخسائر التي يمكن أن تلحق بكل طرف في حالة ما إذا أعلن إفلاس المؤسسة المصدرة للنقود الإلكترونية. بالإضافة إلى هذا، فإن التشريع المقترح يجب أن يوضح بصورة جلية ما إذا كانت ديون مصدر النقود الإلكترونية قد تم تغطيتها بضمان ودائع أو بضمانات أخرى تذكر في نفس التشريع. ويتعين عليه أيضاً أن يضع ترتيبات لحل المنازعات موضحاً بصفة خاصة آلية فض هذه المنازعات والهيئة أو المحكمة المختصة والقواعد الإجرائية التي يجب اتباعها وتطبيقها (مثل قواعد عبء الإثبات)[1]. وكذلك فإن التعامل في النقود الإلكترونية قد يكون عابراً للحدود، وهنا فإنه يتعين على أي تشريع يتصدى لموضوع النقود الإلكترونية أن ينطوي على نصوص معالجة لتلك المشكلات التي يمكن أن تنشأ عن تشعب وتدويل آثار النقود الإلكترونية وذلك من خلال المسؤولية القانونية لكل طرف والمحكمة المختصة بنظر النزاعات التي تثيرها هذه النقود.

1- European Central Bank (1998), “Report on Electronic Money”, Op. Cit., PP. 23-24.

المطلب الثاني: الضوابط الموضوعية للتنظيم القانوني للنقود الإلكترونية

يتعين على أي تنظيم تشريعي للنقود الإلكترونية أن ينطوي على قيود تلتزم بها الجهة المصدرة لتلك النقود. تلك القيود ما هي إلا مجموعة من الضوابط التي تهدف إلى حماية الأطراف المتعاملة في النقود الإلكترونية وتحول دون استغلال مصدري النقود الإلكترونية لبقية الأطراف ومن أهم هذه الضوابط ما يلي:

أولاً: خضوع المؤسسات المصدرة للنقود الإلكترونية للإشراف والرقابة الدقيقة:

إذا تولى البنك المركزي عملية إصدار النقود الإلكترونية، ففي هذه الحالة لن يكون هناك حاجة إلى إشراف من جهة أخرى حيث يعتبر البنك المركزي هو بنك الحكومة إلا أن الصعوبة تثور حينما يعهد بأمر إصدار هذه النقود إلى جهة مصرفية كالبنوك أو مؤسسات ائتمانية أو غير ائتمانية. في مثل هذه الحالات لابد من خضوع تلك الهيئات لإشراف دقيق ورقابة صارمة من قبل جهات حكومية متخصصة كالبنك المركزي مثلاً وذلك لتوقي ودرء المخاطر التي يمكن أن تنتج عن إصدار تلك المؤسسات للنقود الإلكترونية. وعلى الجهة الرقابية أن تتأكد بصفة خاصة من أن رأس مال المؤسسة المصدرة لا يقل عن مستوى معين وأن تقدم هذه المؤسسة ما يكفي من الضمانات المالية لتغطية أي مخاطر مالية يتوقع حدوثها. كذلك يتعين على الجهات المصدرة أن تتبع سياسة إدارة قوية فيما يتعلق بالمخاطر الخاصة بأنشطة النقود الإلكترونية.

ولقد اشترطت اللائحة الأوروبية المنظمة للنقود الإلكترونية لسنة ٢٠٠٠ على المؤسسة الائتمانية المصدرة لهذه النقود بألا يقل رأس مالها المبدئي عن مليون يورو (المادة ٤) كما لا يجب أن ينخفض هذا المبلغ عن هذا الحد في أي وقت من الأوقات. من ناحية أخرى، فقد نص هذا التشريع أيضاً على ضرورة احتفاظ مؤسسات النقود الإلكترونية دائماً بما يساوي أو يزيد على ٢٪ زيادة على المبلغ الكلي الممثل لحجم الخصوم المالية الحالية المتعلقة بالنقود الإلكترونية غير المدفوعة أو متوسط حجم هذه الخصوم في آخر ستة أشهر، وإذا لم يكن قد مر ستة أشهر على إنشاء المؤسسة المالية فيجب أن يتساوى هذا المبلغ أو يزيد عن ٢٪ زيادة على المبلغ الكلي لحجم الخصوم المالية المتعلقة بالنقود

الإلكترونية غير المدفوعة المستخدمة خلال ستة أشهر ويستدل على هذا المبلغ من خلال الخطة المالية المقدمة من المؤسسة المصدرة إلى السلطة المختصة[1]..

ثانياً: ضرورة توافر ضوابط أمنية:

على التشريع المتعلق بالنقود الإلكترونية أن يعالج المشكلات المالية المتوقع حدوثها مثل غسيل الأموال أو المسائل الأمنية، ولهذا فإن الاهتمام لا يجب أن ينصب فقط على الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية وإنما يجب أن يركز هذا التشريع أيضاً على أنواع وأشكال النقود الإلكترونية المقرر إصدارها[2] .. فعلى سبيل المثال، يجب وضع حد أقصى لقيمة النقود الإلكترونية التي يسمح بالتعامل بها بين المستهلكين وتجار التجزئة ومن الممكن أيضاً أن يلتزم المشغلون Operators للنقود الإلكترونية برقابة الصفقات.

من ناحية أخرى، فإنه يتعين على المخططين للنقود الإلكترونية أن يوفروا وسائل للرقابة الأمنية تسمح باكتشاف النقود المزورة واتخاذ الإجراءات الوقائية والعلاجية اللازمة في حالة ظهور مثل هذه المشكلات. يجب بصفة خاصة على القائمين بإصدار النقود الإلكترونية أن يكونوا قادرين على مراقبة مستوى وحجم مديونية المؤسسة من النقود الإلكترونية مقابل حجم ما تم إصداره من نقود. وعلى السلطات والجهات المتخصصة إجراء التدريبات الكافية ووضع الترتيبات اللازمة لتقليل مخاطر التزييف والاحتيال في مجال النقود الإلكترونية. ويجب التوصل إلى طريقة يتم بها الاحتفاظ ببيانات خاصة عن كل صفقة والأطراف المبرمة لها وذلك عند استخدام النقود الإلكترونية.

لابد أن يكون هناك مجاراة للتطور التكنولوجي فيما يخص تحديث الوسائل الأمنية الضرورية لمجابهة التحايل والتزوير وتزييف النقود الإلكترونية.

ثالثاً: التزام الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية بتقديم تقارير إحصائية نقدية بصفة دورية:

كما سبق أن بينا، فإن إصدار النقود الإلكترونية قد يؤثر على السياسة النقدية

1- The European Parliament and the Council of the European Union (2000), “Electronic Money directive”, Op. Cit., PP.2.

2- Bank for International settlements (BIS), (1996), “Implication for central banks of the development of electronic money, Op. Cit., P. 9.

من خلال تأثيرها على عرض النقود. وتحسباً لهذا فإنه من الضروري أن تقوم المؤسسات الائتمانية المسموح لها بإصدار النقود الإلكترونية بتقديم بيانات إحصائية دورية إلى السلطات النقدية المتخصصة كالبنك المركزي مثلاً وذلك من أجل رفع كفاءة السياسة النقدية. ويجب على هذه التقارير أن توضح حجم النقود الإلكترونية التي تم إصدارها أو المزمع إصدارها وذلك خلال فترة زمنية محددة.

رابعاً: إلزام المؤسسات المصدرة للنقود الإلكترونية بقبول تحويلها إلى نقود عادية Redemption:

يتعين على أي تنظيم قانوني للنقود الإلكترونية أن يتضمن النص على التزام مصدري النقود الإلكترونية بقبول تحويلها إلى نقود قانونية (أي تلك التي يصدرها البنك المركزي في الدولة) وذلك عند سعر التعادل أو التكافؤ في أي وقت يطلب فيه حامل هذه النقود تغييرها. ويرجع هذا إلى أنه في حالة عدم وجود علاقة بين النقود الإلكترونية والنقود القانونية فإن من شأن هذا أن يغري المؤسسات الائتمانية بالتمادي في إصدار النقود الإلكترونية بلا حدود مما يؤدي في النهاية إلى خلق ضغوط تضخمية على اقتصاد الدولة. من ناحية أخرى، فإن تعهد المصدرين بقبول تحويل النقود الإلكترونية إلى نقود قانونية سوف يقلل من خطر فقدان النقود الإلكترونية لوظيفة النقود باعتبارها وحدة محاسبة في حالة ما إذا لم تقبل المؤسسات الائتمانية تغييرها عند سعر التعادل.

هذا ولقد نصت المادة الثالثة من التشريع الأوروبي الصادر سنة ٢٠٠٠ على أنه يجوز لحامل النقود الإلكترونية أن يطلب من مصدرها أن يحولها إلى نقود قانونية عند سعر التعادل أو أن يحولها إلى حسابه الخاص وذلك دون تحمل مصروفات أو رسوم غير تلك التي تكون ضرورية لتنفيذ هذه العملية ولقد أوضحت هذه المادة ضرورة احتواء العقد المبرم بين مصدر النقود الإلكترونية وحاملها على شروط تحويل النقود الإلكترونية إلى نقود قانونية. ويمكن للعقد أن يتضمن حداً أدنى للتحويل[1].

1-The European Parliament and the Council of the European Union (2000), “Electronic Money Directive”, Op. Cit., PP. 2.

خامساً: إلزام مصدر النقود الإلكترونية بالاحتفاظ باحتياطي لدى البنك المركزي:

يتعين على البنك المركزي أن يفرض قيوداً خاصة بالاحتياط النقدي على مصدري النقود الإلكترونية وذلك تحسباً لأي زيادة كبيرة في خلق النقود الإلكترونية مما يؤثر في النهاية على السياسة النقدية ومن شأن الحفاظ على هذا الالتزام أن يؤدي إلى استقرار الأسعار. وبخضوع مصدري النقود الإلكترونية لهذا الشرط، فإن النقود الإلكترونية تقف على قدر من المساواة مع الصور الأخرى للنقود والتي تخضع عند إصدارها لمتطلبات الاحتياطي النقدي.

سادساً: ضرورة وجود تنسيق وتعاون تشريعي دولي:

كما ذكرنا آنفاً فإن النقود الإلكترونية تعتمد في وجودها على التقدم التكنولوجي وأنه من السهل التعامل بهذه النقود عبر الحدود عن طريق شبكة الإنترنت. وينتج عن هذا عدة صعوبات تتعلق بتحديد التنظيم القانوني الذي يمكن أن تخضع له المعاملات والصفقات التجارية التي تتم بواسطة النقود الإلكترونية، وحتى لو قامت هذه الدول بتقنين التعامل بتلك النقود فإنه ليس بالضرورة أن تتشابه القواعد القانونية المنظمة لهذه المسألة مما يثير في النهاية صعوبة تحديد القانون الواجب التطبيق عند حدوث مشكلة قانونية. من هذا المنطلق، وكنتيجة للبعد الدولي للنقود الإلكترونية، فإن التنظيم القانوني الوطني لهذه النقود لن يكون فعلاً ما لم يستكمل بتنظيم وتنسيق وتعاون دولي. لقد أضحى إذاً من الضروري أن تتعاون الدول من خلال اتفاقيات جماعية وثنائية توضح فيها مسؤوليات مواطني كل دولة.

هذا وقد حددت لجنة بازل للنقود الإلكترونية عدداً من القضايا التي يمكن أن تثيرها النقود الإلكترونية، ويمكن للتعاون الدولي أن يحل المشكلات الخاصة بها ومن بين هذه المسائل الشفافية، الخصوصية، وغسيل الأموال.

القسم الثاني

البنوك الإلكترونية

Electronic Banking

مقدمة :

أضحى من الواجب على البنوك Banking اعتماد استراتيجية لتطوير بنيتها التحتية في التكنولوجيا والأنظمة المعلوماتية لمواكبة هذا التطور وبالتالي للقدرة التنافسية. كما أن مستقبل البنوك لا يتوقف على خدمة الزبون بل أكثر فأكثر على البيئة التكنولوجية الحديثة المتطورة التي باتت مفتاح الدخول إلى عصر العولمة والمنافسة وأهم عامل يؤثر في مستقبل نمو القطاعات المصرفية وسواها.

مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبيراً لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد ، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الإلكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة ، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان. فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعاً مالياً تجارياً ، وإدارياً ، واستشارياً شاملاً ، له وجود مستقل يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية معاملات، أو إتمام صفقات على مواقع إلكترونية وهو ما يمثل أهم تحدٍّ في ميدان البنوك الإلكترونية ، وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية ، وبين المؤسسات الكبيرة والصغيرة ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك واختيار الأنسب منها .

ضمن هذا السياق تبرز إشكالية بحثنا في التساؤلات التالية :

- ما المقصود بالبنوك الإلكترونية ؟.

- وما هي العمليات البنكية الإلكترونية ؟

- فيم تتمثل أنظمة الدفع الإلكترونية ؟

- ما المزايا التي تحققها الصيرفة الإلكترونية ؟

وبهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة خطة هذا القسم كما يلي:

الفصل الأول : ماهية البنوك الإلكترونية

<u>أولاً</u> : مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطها.

<u>ثانياً</u> : مزايا البنوك الإلكترونية.

<u>ثالثاً</u> : مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية.

❖ ❖ ❖

الفصل الثاني : آلية الصيرفة الإلكترونية

<u>أولاً</u> : أهمية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية.

<u>ثانياً</u> : وسائل الدفع الإلكترونية ـ المزايا والعيوب ـ

<u>ثالثاً</u> : الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخاطر المصاحبة لها.

الفصل الأول

ماهية ومتطلبات البنوك الإلكترونية

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعاً كبيراً في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهره انتشار البنوك الإلكترونية التي تُعد اتجاهاً حديثاً ومختلفاً عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة[1] .

المبحث الأول

مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطها

المطلب الأول: تعريف البنوك الإلكترونية (مفاهيم ومصطلحات)[٢]

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أوبنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self-Service Banking) وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ،ويعبر عن ذلك بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ

1- د. جامعة بسكرة ، الجزائر، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية. مفتاح صالح، الأستاذة معارفي فريدة، الأعمال المصرفية الإلكترونية،

2 -http://www.dralmarri.com/Legal_A.asp

د. عايض المري للدراسات والاستشارات القانونية

أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون ، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات ـ أما مجاناً أو لقاء رسوم مالية ـ وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) ، أو أن يحصل العميل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Personal Financial management PFM) :

مثل حزمة (Microsoft's Money) وحزمة (Ntuits Quicken) وحزمة (Mesa's ManagingYour Money) وغيرها....

وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعياً ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC banking) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعاً في عالم العمل المصرفي الإلكتروني.

.في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها ، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط ، وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي أمسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال والاستثمار المالي ، في ظل ذلك كله ، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط ، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل ، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية ، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية وغيرها.

إن البنوك الإلكترونية وتعرف أيضاً ببنوك الانترنت أو بنوك الويب Internet) (Banking أو (Web Banking) برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ، فإنها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الإشارة إليه، فالبرمجيات التي تشغل البنك الإلكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون ،والفائدة من ذلك كبيرة ، فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزماً بإرسال الإصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها ، ويمكن بفضل ذلك أيضاً أن يدخل العميل إلى حساباته وإلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط .

كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلباً كالتزام على البنك، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف، وفوق ذلك كله فإن البنك عبر الانترنت ، أو بنك الموقع ، يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة أو شبيهة أو مكملة لخدماته، كمواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية ، أو أمن المعلومات المتبادلة ، أو مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم أي نمط أو نوع من الخدمات المالية أو الاستشارية عبر البنك المستضيف أو شركائه.

والبنوك الإلكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب ، بل موقعاً مالياً تجارياً إدارياً استشارياً شاملاً، له وجود مستقل على الخط ، فإذا عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما من بين هذه الأطر كان الحل اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم عادة التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك، بل إن أحد أهم تحديات المنافسة في ميدان البنوك الإلكترونية هو أن مؤسسات مالية تقدم على الشبكة خدمات كانت حكراً على البنوك بمعناها التقليدي أو بمعناها المقرر في تشريعات تنظيم العمل المصرفي، وليس غريباً أن نجد مؤسسات تجارية أو مؤسسات تسويقية تمارس أعمالاً مصرفية بحتة نتجت عن قدراتها المتميزة على إدارة موقع مالي على الشبكة،

وأصبحت بنكاً حقيقياً بالمعنى المعروف بعد أن كانت تعتمد ــ عبر خطوط مرتبطة بها ـ على البنوك القائمة ، فبعض مواقع التسوق الإلكتروني ، كمتاجر بيع الكتب ، اعتمدت على بنوك تجارية قبلت تنفيذ عمليات الدفع النقدي وتحويل الحسابات، ووجدت هذه الشركات نفسها بعد حين تمتلك وسائل الدفع النقدي التقنية وتستطيع إنشاء قواعد حسابات بنكية خاصة بعملائها، وتمنحهم ضمن سياساتها التسويقية تسهيلات في الوفاء بالتزاماتهم نحوها، ومن حيث لم تكن تريد أمست مؤسسات تمارس أعمالاً مصرفية؛ كفتح الحساب، ومنح الاعتماد، وإدارة الدفع النقدي، ونقل الأموال، وإصدار بطاقات الائتمان والوفاء الخاصة بزبائنها، وغيرها. وهذا ـ من جهة أخرى ـ خلق أمام المؤسسات التشريعية القائمة تحدياً كبيراً حول مدى السماح للمؤسسات غير المصرفية القيام بأعمال مصرفية، وما إذا كانت قواعد الرقابة وإجراءاتها المناطة عادة بمؤسسات الرقابة المصرفية كالبنوك المركزية ونحوها،تنطبق على هذه المؤسسات،إلى جانب تحدي إلزام هذه المؤسسات بمراعاة المعايير والقواعد المقررة من جهات الإشراف المصرفي.

وجميع المفاهيم السابقة تتصل بقيام الزبائن إدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون ويعبر عنه بعبارة(الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان).[1]

ــ مفهوم البنك الفوري On line (مباشر/غير مباشر):

إن مفهوم البنك الفوري Online (مباشر/غير مباشر): يعني" قيام العميل (المرخص له) ببعض أو كل العمليات المصرفية (التقليدية والمتاحة من البنك) والتأثير على النظام المحاسبي للبنك فوراً (مباشرة من خلال الشبكات الإلكترونية) أو لاحقاً (غير مباشرة من خلال منافذ البنك أو خط تليفون) وهو بعيد عن البنك وذلك مباشرة عندما يكون متصلاً باستخدام حاسبة الآلي المجهز

1- **أنظر إلى: البنوك الإلكترونية، عرب يونس،**www.arablow.org.

د. رشدي عبد اللطيف وادي، مجلة الجامعة الإسلامية ، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، كلية التجارة، ، جامعة غزة.٨٥٩،٨٥٥

لهذا الغرض بالبنك من خلال شبكة إلكترونية للاتصال كالويب لتنفيذ عمليات مصرفية إلكترونية والمحاسبة عنها آنياً، أو غير مباشرة عندما يتعامل مع البنك بإحدى وسائل دفع النقود الإلكترونية كبطاقات الائتمان وبطاقة الصراف الآلي ATM من أحد المنافذ المتصلة بالبنك لتنفيذ هذه العمليات[1].

. وهناك تعريفات أخرى تطلق على المصارف الإلكترونية مصارف القرن الواحد والعشرين وتتمثل في تلك الوحدات الطرفية "Terminals"التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية من خلال استخدامات الحاسبات الآلية حيث تعد هذه الوحدات (ما دامت تبعد طرفياً عن مبنى المصرف) بمثابة منافذ (Out lets) أو فروع له[2].

ـ ويعرفها بعضهم مثل (Huschke) بأنها: منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف ودون عمالة بشرية.

ـ وهناك من يعرف البنوك الافتراضية(Virtual Bank) بأنها بنوك تعمل بالكامل على الإنترنت وهذا البنك هو الذي تقوم العلاقات والتعاملات والصفقات فيه ليس من خلال اللقاء المباشر وجهاً لوجه وإنما من خلال الوسائل الإلكترونية[3].

وعليه، ووفقاً لما تقدم فإن البنك الإلكتروني يشير إلى النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى.

1- محمد توفيق،أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية،٢٠٠٣، WWW.MOHAMEDSHERIF. Vez.com

2- آل علي رضا صاحب أبو حمد، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، ط١، دار الفكر للطباعة والنشر، ٢٠٠٢.

3- السيد أحمد عبد الخالق، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية،٢٠٠٢.

فالمقصود إذن بالصيرفة الإلكترونية "هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها ، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشأ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم خدمات البنك نفسها من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها" .

المطلب الثاني: نشأة وتطور البنوك الإلكترونية

في البداية تم إنشاء شبكة الانترنت ١٩٦٩/٦/٢ التي أنشأتها الحكومة الأمريكية إبان الحرب العالمية الباردة خوفاً من أي تدمير لأي مركز من مراكز الاتصال الحاسبي من ضربة صاروخية سوفيتية.

وفي أوائل السبعينات ١٩٧٢ عقد المؤتمر الدولي الأول لاتصالات الحاسوب وظهرت خدمة البريد الإلكتروني ثم انضمت كل من بريطانيا والنرويج إلى عمل الشبكة لتصبح شبكة دولية بدلاً من كونها شبكة أمريكية[١].

وبعد ذلك انتشرت في كثير من الدول إلى أن تبلورت هذه الظاهرة في بداية الثمانينات لكي تصبح في كثير من المواقع وسيطاً تجارياً فاعلاً.

وتعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فقد كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي،وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام ١٩٥٨ أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام ١٩٦٨ لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار البطاقة الزرقاء "CarteBleue" من طرف ستة بنوك فرنسية في نفس العام .

1- عبد المالك ردمان ألدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، دار الكتب الجامعية ٢٠٠٣.

وفي عام ١٩٨٦ قامت اتصالات فرنسا "France Telecom " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام ١٩٩٢ كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية (Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها .

وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميّز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :

- **البنوك الافتراضية (بنوك الإنترنت)** : تحقق أرباحاً تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.
- **البنوك الأرضية** : وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية .

وعموماً يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين[1] :

ـ تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو في مجال الاستثمار والناتجة عن عولمة الأس المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول .

المطلب الثالث : الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية

١- الاستفسار عن أرصدة حساباتك الودائع والقروض.
٢- إصدار بطاقات الفيزا إلكترونياً وتجميد أو وقف بطاقة الفيزا إلكترونياً.
٣- إصدار شهادات الملاءة.
٤- طلب الاشتراك في خدمة البنك الناطق وبنك المنزل.

---

1 - **رحيم حسين، هواري معراج،" الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية ــ واقع وتحديات جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ـ الجزائر، يومي ١٤/١٥ديسمبر ٢٠٠٤، ص:٣١٧.**

٥- إصدار شيكات مودعة برسم التحصيل قبل استحقاقها في الحساب.

٦- تغيير الرقم السري.

٧- طرق لدفع الكمبيالات والفواتير الكترونياً[1].

٨- تسديد فاتورة الفاست لينك.

٩- الاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها.

١٠- إصدار الجولات الداخلية.

١١- إصدار شهادات الكنز.

١٢- إصدار الكفالات.

١٣- تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة[2].

المطلب الرابع: خصائص البنوك الإلكترونية

١- توفر في النفقات فهي تعد بديلاً عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البائعين والمشترين وإنهاء دور الوساطة التقليدية والنشاطات التجارية التقليدية التي تبدأ بخروج السلعة من المصنع وتنتهي بوصولها إلى المستهلك وتحتاج إلى الوساطة من البشر لإبلاغ الموافقة على البيع.(البنا، ٦٢) (التجارة الإلكترونية، ٣٢) نقلاً عن (الحولي، ص٥٧).

٢- وجود الوسيط الإلكتروني.(عمار، www.bankofsudan.com).
وهو جهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة لكل من الطرفين في ذات اللحظة رغم تباعد المكان والمواطن.

٣- السرعة في إنجاز الأعمال والقدرة على التواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت.

٤- غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الإلكترونية.

٥- تقلل من زيارة الزبون لمكان السلع حيث يمكن تنفيذ الخدمة من داخل البيت.

1- عبد الحميد بسيوني، أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار الكتب العلمية للنشر ٢٠٠٤.

2- محمد توفيق، أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، ٢٠٠٣، WWW.MOHAMEDSHERIF. Vez.com

٦- سهولة الاتصال بالعملاء الحاليين والمرتقبين.

٧- زيادة فعالية الإدارة والاتصال بالعاملين مما يمكن من زيادة خدمة العملاء والموردين والموزعين. (أيوب، ٢٠٠١).

المطلب الخامس: أهداف البنوك الإلكترونية [١]

فالبنوك الإلكترونية تقدم حلولاً شاملة وبالتالي فإنها فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق. إن وجود البنك الإلكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة، فهو مؤسسة للمشورة، ولفتح آفاق العمل، إنه مكان لفرص الاستثمار وإداراتها، مكان للخدمة المالية السريعة وبأقل تكلفة، مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت، مكان لما يمكن أن تسميه، وقفة التسوق الواحد One Stop Shopping كموقع Intuit Quicken. Com

إذ يلحظ المستخدم أن هذا الموقع يقدم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض حُزماً من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم. واللجوء إلى البنوك الإلكترونية، لجوء لأحد وسائل المنافسة ودرء مخاطرة المنافسة المضادة، وهو أيضاً لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار البنك الإلكتروني يوفر كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها...).

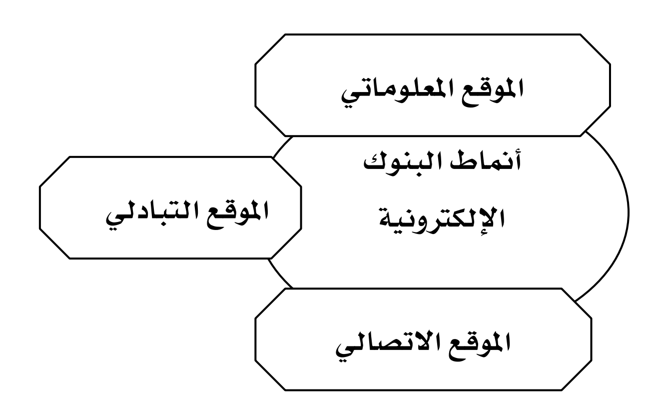
كما تقوم البنوك الإلكترونية على قاعدة رئيسية أخرى وهي أن التوفر في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل، ومن هنا كانت بدلات تقديم الخدمة للعميل أقل بكثير مما يؤديه بالنسبة للخدمات الشبيهة غير الإلكترونية.

1- **د. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية،كلية الحقوق وإدارة الأعمال، ٢٠٠٦، ص١٤٧.**

المطلب السادس: أنماط البنوك الإلكترونية [1]

وفقاً لدراسات عالمية فقد أثبت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الإنترنت تتمثل في :

- الأول : *الموقع المعلوماتي* Informative : يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .
- الثاني : *الموقع الاتصالي* Communicative : يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني،وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات ،والاستفسارات .
- الثالث: *الموقع التبادلي* Transactive: ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونياً من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه .



المطلب السابع : اتجاهات التعامل المالي على شبكة الإنترنت وواقع البنوك الإلكترونية

لا يقف التعامل المالي على شبكة الإنترنت في حدود العلاقات المصرفية أو

1- عرب يونس، البنوك الإلكترونية www.arablow. org

تعاملات التسوق في بيئة التجارة الإلكترونية، إذ إلى جانبهما تبرز عمليات البورصة عبر الإنترنت، ففي السنوات الأخيرة أنشأ عدد كبير من الشركات والأشخاص مواقع خاصة على الانترنت في حقل أنشطة تداول الأسهم (البورصة)، والأصل في أعمال الوساطة التي تمارسها جهات السمسرة، حصول هذه الجهات على عمولات بدل خدماتها، وهي في بيئة الانترنت أقل منها في العالم الحقيقي، وهنا تظهر ميزة استغلال الانترنت.

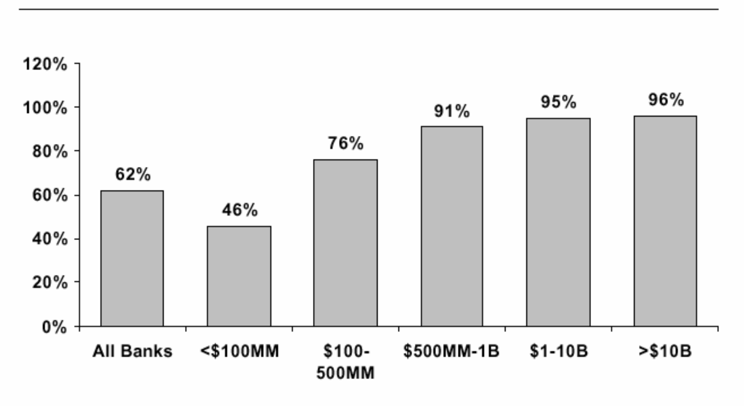
من أبرز مواقع سماسرة البورصات موقع E-Trade وعنوانه على الشبكة /www.fidelity.com /charles Schwab www.etrade.com أو /Datekwww.datek.com www.eschwab.com وثمة ميزة أخرى وهي أن عالم البورصة عبر الانترنت أتاح فرصة التعامل والاستثمار في هكذا أنشطة بمبالغ قليلة مما فتح الباب أمام فرص استثمار برؤوس أموال منخفضة .

١ـ اتجاهات البنوك العالمية في حقل العمل المصرفي الإلكتروني.

تشير الدراسات البحثية حول البنوك الإلكترونية في أمريكا والتي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك من عام ١٩٩٧ وحتى نهاية عام ٢٠٠٠ ــ أهمها التي أجراها Administrator of National Banks إلى تنامي الاتجاه نحو بناء مواقع تبادلية إلكترونية للبنوك ، وتوضح الأشكال التالية ـ التي نرى أنها تقدم إيضاحاً كافياً - خلاصة هذه الدراسة. انظر الشكل (١) الذي يبين نسبة البنوك ــ بحسب حجمها ـ التي أنشأت مواقع لها على الإنترنت ، والشكل (٢) الذي يبين نسبة المواقع التبادلية من بين هذه البنوك وخطط البنوك لتقديم خدمات تبادلية على الخط ، والشكل(٣) الذي يبين النماء في نسبة المواقع التبادلية للبنوك الإلكترونية على الشبكة).

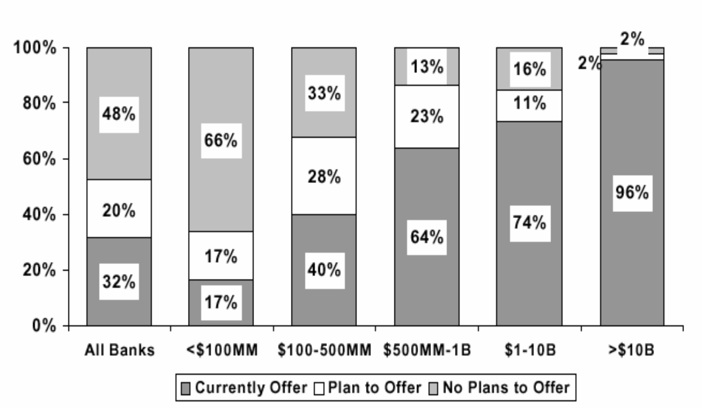


Percentage of Banks with Web Sites by Asset Size



Source: IB Questionnaire (July 2000)

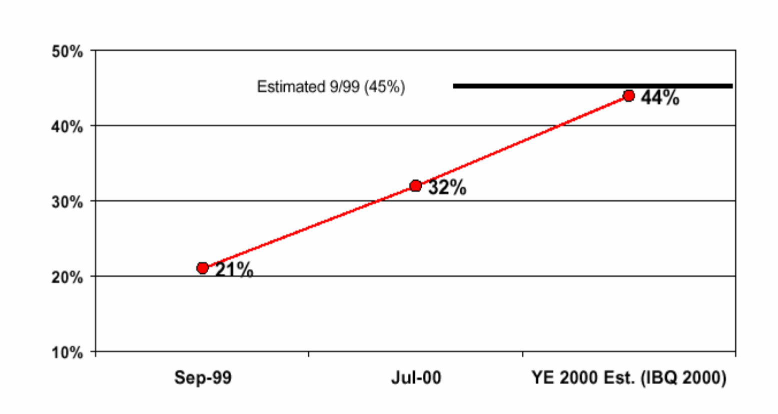
Plans for Transactional Sites - Percentage of Banks by Asset Size



Source: IB Questionnaire (July 2000)



Percentage of Banks with
Transactional Web Sites



٢- استراتيجيات عمل البنوك الإلكترونية وعناصر النجاح والإخفاق:

كيف تعمل البنوك الالكترونية؟ ومن الذي يمارس العمل المصرفي الإلكتروني ، بنوك أم غيرها؟ وما هي الخدمات المصرفية على الشبكة واتجاهات محتواها وآلياتها؟ ما هو واقع العمل البنكي الإلكتروني العربي على الشبكة ؟؟؟ وما هي متطلبات العمل الناجح وعناصر التميز؟ إن الإجابة على هذه التساؤلات تتطلب الوقوف أمام حقائق رقمية ونتائج بحثية لتوفير البنية الموضوعية للتقييم وتحديد الإجابة:

حقائق حول العمليات المصرفية عبر الشبكة :

تعتبر شبكة الإنترنت وسيطاً تفاعلياً لبيئة الأعمال بوجه عام، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد ، هي بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية مثل: تدقيق وفحص الحسابات الشخصية ، ودفع الفواتير .... إلخ ، وتوفر على المستخدم مجهود الانتقال وتعبئة النماذج وتساهم في التخلص من متطلبات ومجهود المقابلة (الفيزيائية) مع الموظف .أما من وجهة نظر المنشأة ، فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية ، والتأسيسية للفروع وبالتالي زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة العملاء على

العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض ، وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن ودخول أسواق جديدة.

إن أول بنك افتراضي على شبكة الانترنت هو (نت بانك) www.netbank.com نمت أعماله من عام ١٩٩٥ حتى الآن، وبلغت الزيادة خلال السنة الماضية ٧١٧٪ .

وترى مؤسسة الأبحاث الدولية www.idc.com أن تطبيقات وبرامج التعاملات المصرفية الإلكترونية ستكون بمثابة الوصفة الجاهزة لمساعدة البنوك على دخول سوق البنوك الإلكترونية والاحتفاظ بزبائنها . وقد بلغت مبيعات الحزم الجاهزة ٩٣ مليون و ٣٢٦ مليون دولار عامي ٩٨ و٩٩ على التوالي .

وفي أمريكا وحدها وقعت ١٢٠٠ مؤسسة ائتمانية عام ١٩٩٨ اتفاقيات توريد حلول برمجية إلكترونية ، وقد زادت إلى ٧٢٠٠ عام ١٩٩٩ .

والبنوك الإلكترونية ليست حكراً على المؤسسات المصرفية بل ربما تكون الريادة في مشروعاتها راجعة إلى تدخل جهات غير مصرفية لتلبية احتياجات التسويق الإلكتروني التي تمارسها عبر مواقعها ، والمتتبع لوضع سوق الانترنت ـ إن جاز التعبير ـ يجد أن قطاعات غير بنكية قد دخلت بقوة سوق الاستثمار في البنوك الإلكترونية ، إما عن طريق :

أ- الاستثمار المباشر . مثل : شركة سوني www.sony.com حيث أنشأت بنكاً افتراضياً يقدم خدمات الإقراض والائتمان ، وشركة سوفت بنك www.softbanck.com التي تملك كل من www.yahoo.com وتملك Zdnet www.zdnet.com و E-trade ، وليس لها علاقة بالعمل البنكي الفعلي وقد اشترت بنكاً يابانياً مفلساً (نيبون كريدت بانك) .

ب ــ توفير منصات خدمات للتعاملات المصرفية مثل : أمريكا أون لاين www.aol.com التي أقامت بنكاً افتراضياً منذ ١٩٩٦ انضم إليه بنك أوف أمريكا ويونيون بانك أوف كاليفورنيا وسيتي بانك وبنك ويلز فارجوا وبنك ون كوربوريشن (وقد أصدرت هذه المنصة ١٣٥ مليون عرض سعر في يوم واحد خلال آذار ١٩٩٩) .

وكـذلك مثـل بوابـة لايكـوس www.lycos.com حيـث بـدأت شـراكة مـع بنـك إلكتروني منتصف ١٩٩٩ وتصدر بطاقة ائتمان إلكترونية (بطاقة خصم بنسبة ٥٪) وتقدم قروضاً على الخط، وتقدم جوائز تحفيزية لأول ١٠٠٠٠٠ حساب.

ج ــ تقـديم خـدمات بنكيـة بالنيابـة : مثـل شـركة بيـع وتـأجير السـيارات www.autobytel.com التي تقدم خدمة التمويل المجاني ومقارنة أسعار الفائدة على القروض .

- **المشاريع الشاملة :**

يمكن التحدي في ميدان الصناعة البنكية الإلكترونية في محتوى الخدمة والقدرة على جذب الزبائن ، ولغاية الآن ، تقوم استراتيجيات التسويق في هذا الميدان على تقديم برامج تحفيزية إلى جانب برامج الترويج والتوعية، لكن اتساع نشاط بعض المؤسسات عن غيرها يرجع في الحقيقة إلى مدى شمول الخدمات المقدمة ، والفكرة هنا ، إن موقع البنك يتعين أن يتيح للمستخدم البقاء على المنصة إن جاز التعبير لأن انتقاله إلى مواقع خدمية أخرى قد لا يعيده إلى موضع البنك خاصة أن كثيراً من المؤسسات غير المصرفية تقدم الخدمة المصرفية من موقعها مباشرة ، بناء على ذلك يثور التساؤل ، ما هو البنك الإلكتروني الشامل ؟ لنحاول الإجابة من خلال اتجاهات الشمولية لدى المؤسسات العاملة في الحقل :

أ ـ سوفت بانك عبر شركاته الفرعية يسعى لما يسمى الخدمة الشاملة: كيف ؟؟؟

للبنك شركة فرعية هي (E-trade) وموقعها www.etrade.com وتعمل في ميدان السمسرة ، وقد قامت باندماج مع تلي بنك، ثم مع شركة تأمين إلكترونية (أي تحالف مالي، بنكي، تأميني)

وللبنك شركة فرعية أخرى هي (e-loan) وموقعها www.eloan.com www تعمل في الإقراض العقاري ، وقد دخلت في شراكة مع شركة أوروبية لتقدم خدماتها في أوروبا وشراكة مع شركة يابانية لتقديم خدماتها في شرق آسيا .

ب ـ اندماجات بنكية ضخمة لتوفير الخدمات الإلكترونية الشاملة :

لقد استجمعت ثلاثة من كبرى البنوك الأمريكية جهودها في منتصف ١٩٩٩ وهـي ، تـشيز مانهـاتن www.chasemanhatten.com وفـير سـت يونيـون www.firstunion.com ويلـز فـارجو www.wellsfargo.com ووفـرت شـركة واحـدة لخـدمات دفـع الفـواتير وتجبيرهـا الـكترونيـاً ، وبالتعـاون مـع فيـزا وصـن مايكروسيـستمز تـوفر خـدمات لـستين مليـون زبـون مـن الأفـراد حـول العـالم و٦٠ ألف شركة ومؤسسة أمريكية .

- **ممارسة العمل المصرفي الإلكتروني ـ الأنماط والجهات .**

إن العمـل المـصرفي الإلـكترونـي بمعنـاه الواسـع عمـل ممـارس فعـلاً وواقعـاً في مختلـف المؤسـسات المـصرفية والماليـة كبيرهـا وصـغيرها ، أمـا بمعنـاه المتـصل بالانترنـت ، أي البنـوك الإلـكترونيـة أو بنـوك الويـب فإنـه لـلآن لـيس خيـار سـائر البنوك مع أن الكل يؤكد على أهميته .

وتـسود مفـاهيم ومـستويات خاطئـة في تحديـد المـراد بـالبنوك الإلـكترونيـة ، فبعض البنوك أنشأت موقعاً تعريفياً لخدماتها وفروعها واكتفت بذلك ، وطبعاً لا يدخل هذا ضمن مفهوم البنوك الإلكترونية ، وقد لوحظ أن بعض البنـوك العربيـة صممت مواقعها منذ فترة طويلة ولما تزل على ذات المحتوى حتى دون تطوير لموادهـا التعريفية ، وكأن المراد هو مجرد الوجود على شبكة الانترنت ، مع أن هـذا لـيس هو المطلوب ولا هو بالإستراتيجية الصحيحة للتواؤم مع متطلبات العصر . كما أن بنوكـاً أخـرى اكتفـت باسـتثمار الـشبكة لتنقـل عليهـا الخـدمات المـصرفية الـتي كانت تمارسها دون الشبكة كمزودات النقد والاستعلام عن الحسابات وغيرها ، وأيضاً لا يمكن أن نعد ذلك من قبيل البنوك الإلكترونيـة .وبعض البنـوك وجـد أن العمل على الشبكة ما هو إلا خدمة تضاف إلى خدماته ووحدة إضـافية تـضاف إلى وحداتـه الإداريـة بـذات البنيـة التقنيـة والتأهيليـة والتـسويقية والإداريـة والقانونيـة القائمة ، وهذا وإن كان يمثل دخولاً إلى عوالم العمـل البنكـي الإلـكترونـي فإنـه

يتناقض مع استراتيجياته التي ينبغي أن تنطلق من بيئة العمل الافتراضي وليس المادي ومن بيئة المعلومات وليس الموجودات .

والعمل البنكي الإلكتروني إفادة من بيئة تفاعلية جديدة تتيح الامتداد الخارجي عبر وسيلة هي بطبيعتها عالمية وتتيح التواؤم مع رغبات العميل، وكما تشير الحقائق المتقدمة فإن البنوك الإلكترونية من حيث الأنماط والمحتوى قد تكون بنوكاً افتراضية بالكامل، أي ليس لها وجود واقعي على الأرض وإنما موقع متخصص بالخدمة المصرفية المؤتمتة له زبائنه ويسعى إلى تلبية متطلباتهم التي تدخل ضمن ثلاث حزم، الأولى: حزمة الخدمات والعمليات المصرفية العادية ولكن عبر الشبكة ودون تعامل فيزيائي، والثانية: حزمة أنشطة الاستثمار ودراساته، تتصل بالمشاريع الممكن ممارستها عبر الشبكة وتلبية متطلبات الإرشاد والتوجيه والاستشارة والدراسة الاستثمارية ، أما الحزمة الثالثة فليست حزمة مصرفية وإنما حزمة تسويقية لاحتياجات العميل الأخرى،كخدمات التأمين والحصول على البطاقات عندما لا يكون البنك مصدراً لها ، والتسويق والربط بالوكلاء والمزودين للمنتجات ، وبخدمات الشحن والسفر.... إلخ . وإنّ الحزمتين الأولى والثانية مما تمارسه البنوك التقليدية بعد تطور مفهوم العمل البنكي وانتقاله من حفظ الأموال وخدمتها إلى إدارتها وتولي أنشطة الاستثمار المتصلة بها . أما الحزمة الثالثة فقد أوجبتها إستراتيجية الاحتفاظ بالزبون وإبقائه ضمن الموقع وتوفير ما يتطلبه متصلاً بالخدمة المصرفية ، وتنفذ إما عبر شركات فرعية للبنك أو مواقع مرتبطة به أو من خلال جهات خارجية ترتبط مع موقع البنك عبر مدخل يوفره موقع البنك وتكفل العودة ثانية لموقع البنك لإتمام العملية المصرفية المرتبطة بالخدمة غير المصرفية. وهذا ما يمثل مفهوم البنك الالكتروني الشامل، ويعبر عنه عدد من الباحثين بالقول أنه وقفة التسوق الواحدة، فيها ما تحتاجه ولا تتيح لك التفكير بالضغط على الماوس للخروج من الموقع.

المبحث الثاني

متطلبات البنك الإلكتروني

١- البنية التحتية التقنية:

يقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية وبالعموم أية مشروعات تقنية، البنية التحتية التقنية ، والبنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات infrastructure (ICT) ذلك أن البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال إلكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة، يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديداً السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالإنترنت، فلا تحيا الشبكة وأعمالها دون تزايد أعداد المشتركين الذي يعوقهم ـ في الوطن العربي تحديداً ـ كلفة الاتصالات، والتي وإن كانت قد شهدت تخفيضاً في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحدٍ أمام بناء البنوك الإلكترونية وتتطلب تدخلاً جماعياً لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة .

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي ، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات .

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه

دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وأخيراً تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلاً للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية ، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية ، ونكتفي في هذا المقام بالقول إن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الفتوح الجديدة، فتقنية حصرية تعني أداءً ضيقاً والمسألة ليست مسألة أموال إنما خطط سليمة وكفاءات إدارة مميزة ترى المستقبل أكثر مما ترى الحاضر ولا تشعر بالزهو فيما تنجزه بقدر ما تشعر بثقل مسؤولية البقاء ضمن المميزين .

٢- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية :

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

٣- التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات :

ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائماً نحو الريادية في اقتحام الجديد ، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري،لكنه ليس مانعاً من الريادية ، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتماً تتطلب السرعة في إنجاز ذلك .

٤- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليدة تفكير إبداعي وليست وليدة تفكير نمطي .

٥- الرقابة التقييمية الحيادية : إن واحداً من عناصر هو النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها. ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح ، إذ يسود فهم عام بأن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنه ليس كذلك دائماً وإن كان مؤشراً حقيقياً على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية

البنية التحتية التقنية

متطلبات البنك الإلكتروني

الرقابة التقييمية الحيادية

التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات

التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية

المبحث الثالث

مزايا ومعوقات البنوك الإلكترونية

المطلب الأول: مزايا البنوك الإلكترونية

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية[1] :

١- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء :

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .

٢- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة :

تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الإنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل[2] :

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .

1- **منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص: ١٥.**

2- **عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص:٣٢.**

- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف .
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً .
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء .
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .

٣- خفض التكاليف :

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل ، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى ٢٩٥ وحدة ، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة ٤ وحدات ، وتصل إلى تكلفة وحدة من خلال الصرافات الآلية .

٤- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية :

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه .

٥- خدمات البطاقات :

توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص ، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من ١٨ مليون من أكبر الأماكن ، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص ، كخدمة

مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى [1].

وعموماً تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية .

o **المزايا التي تحققها للفرد:**

١- تحقق للفرد درجة عالية من راحة عدم الوقوف في طابور طويل.

٢- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيه عدد كبير من العملاء.

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت تعود عليها بالفوائد الكثيرة. (الحسين، ٢٠٠٢):

٣- إمكان وصول البنوك إلى قاعدة أعرض من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية.

٤- تخفيض التكاليف والنفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك.

٥- تعزيز رأس المال الفكري وتطويع تكنولوجيا المعلومات.

٦- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.

٧- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

٨- تيسر التعامل بين المصارف وتجعله على مدار الساعة.

يشكل استخدام الإنترنت في المصارف نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة المصرف وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها بتصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

٩- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

1- **نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية ، بدون دار نشر، القاهرة، ٢٠٠٤، ص:٨٨.**

١٠- زيادة كفاءة أداء البنوك.

المطلب الثاني: معوقات البنوك الإلكترونية وكيفية مواجهتها

صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة للتجارة الإلكترونية فالأجهزة والبرمجيات والبنية التحتية للاتصالات وخدمات الإنترنت والصيانة المستمرة للأجهزة والمعدات والتطوير الدائم إنما تمثل البنية الأساسية لممارسة التجارة الإلكترونية بثقة عالية. (ونلاحظ نقص الوعي بأهمية الإنترنت والاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات في العالم العربي).

حاجز اللغة (حيث تتم معظم التعاملات التجارية الإلكترونية باللغة الإنكليزية).(أنور عمار، العدد ٢٦).

صعوبة تحديث البيانات لتمكين العملاء من الاطلاع على أحدث العروض التجارية التي تقوم بها الشركات.

١- قضية العملات المختلفة التي تعرض بها أسعار السلع والخدمات في كل بلد[1].

٢- إن الاعتماد بشكل كبير على بطاقات الائتمان في مجال الدفع يشكل عقبة كبيرة لدى الزبائن إذ أظهرت الدراسات أن ٦٠٪ من مستخدمي الشبكة لا يثقون فيها كقناة يتم الدفع من خلالها خاصة وأن هناك بعض الزبائن قد خسروا مبالغ كبيرة من جراء ذلك[2].

٣ ـ عدم وجود شبكات معلوماتية سريعة ومستقرة تستطيع نقل معلومات بالصورة والصوت بنفس الوقت وبسرعة وجود عاليتين وعدم إيجاد طرق علمية آمنة للتوقيع الإلكتروني[3].

1- سليمان عبد العزيز عبد الرحيم، التبادل التجاري الأسس: العولمة والتجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر ٢٠٠٤، ص٢٠٢.

2- آل علي، مرجع سبق ذكره ، ٢٠٠٢ .

3- بشير عباس العلاق، تطبيقات في الإنترنت في التسويق، الطبعة الأولى، دار المناهج، ٢٠٠٣.

٤ ـ إن انتشار الغش التجاري وغياب التشريعات الملائمة وضعف أمن الاتصالات عبر الإنترنت تعتبر من العراقيل التي تعطل نمو التجارة الإلكترونية في العالم العربي وبالتالي تعطل عمل البنوك الإلكترونية.

٥- يعرض د. شريف هاشم للمعوقات التي تواجه انتشار الإنترنت في العالم ومنها:

ـ ارتفاع نسبة الضرائب المفروضة على أجهزة الحاسوب والتي تصل في بعض الدول العربية إلى ٢٠٪.

ـ الافتقار إلى الخطط الشاملة على المستوى الوطني والإقليمي.

٦- التكلفة العالية وندرة الموظفين القادرين على التعامل مع النظم الحديثة في إدارة التجارة الإلكترونية [1].

٧- مشكلات يتعرض لها العملاء فكثير من مواقع الإنترنت تعرض بيع أشياء أو تقديم خدمات سريعة عبر الهاتف Online وتطلب بيانات شخصية والتي من الممكن التلصص عليها وسرقتها وسوء استخدامها.

٨- نقص الاعتمادية والأمان والمعايير والبروتوكولات وتغير أدوات تطوير البرمجيات باستمرار وبسرعة [2].

٩- هناك مجموعة من المخاطر التي تواجه البنوك في الصيرفة الإلكترونية وهي:

أ ـ ظهور مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم والضرائب على التبادل التجاري الإلكتروني وإن هذه الإشكالية ذات أهمية خاصة بالنسبة للدول النامية إذ تؤدي لحرمانها من أهم مصادر الإيرادات.

ب ـ ينبغي على المصارف الاهتمام بأمان العمليات التي تتم عبر الإنترنت وذلك درءاً للأخطار الكبيرة التي تترتب على إساءة الاستخدام أو التزييف.

ت ـ هناك مخاطر تتعلق بفشل الخدمة في تقديم ما يتوقف على البنك من خدمات نتيجة القصور في النظام المستخدم فيتعرض البنك للمساءلة من قبل عملائه.

1- **أكرم عبد الوهاب، التجارة الإلكترونية أسرع الطرق إلى النجاح والثروة، ابن سينا للطباعة والنشر، ٢٠٠٤.**

2- **عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص ٣٩.**

ث ـ هناك مخاطر ناتجة عن ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود ، الأمر الذي يتطلب من البنوك الإلمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تتحكم في هذه العمليات مثل الحصول على ترخيص وحماية المستهلك.

ج ـ هناك مخاطر مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة في هذا المجال، الأمر الذي يترتب عليه عدم استطاعة الموظفين الإلمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

١- ظهور متاجر وهمية على الشبكة كل مهمتها جمع أرقام بطاقات الائتمان واستغلال أرقامها في التزوير وسرقة الأموال في حسابات بطاقات الائتمان.

٢- قد يكون هناك مشاكل ناتجة عن قيام الغير بتعطيل النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام.

٣- عدم التأكد من هوية العميل، مما أدى إلى كثرة الشكاوي من العملاء وإنكارهم إتمام الصفقة والمعاملات وحدوث خسائر للبنوك.

٤- إن أخطر ما يهدد واقع الصيرفة الإلكترونية هو مشكلة القرصنة الإلكترونية حيث تتسبب بخسائر فادحة للأطراف المشاركة في العملية[1] .

٥- عدم قدرة الحكومات على تحصيل الضرائب والجمارك من المتسوقين، لذلك لا بدّ من خلق نظام ضريبي موحد لمستخدمي شبكة الإنترنت[2].

٦- التخوف من التعامل مع البنوك الإلكترونية لعدم الثقة وتهديد أمن وحماية المعلومات الخاصة بهم أو نتيجة عدم الوعي الثقافي لدى فئة كبيرة من مستخدمي الإنترنت.

٧- عدم إمكانية تسويق بعض السلع إلكترونياً مثل السلع غير المحددة المقاييس معيارية أو السلع التي تحتاج إلى معاينة طبيعية مثل التعامل فيها.

1- **حسن شحادة الحسين، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، مرجع سبق ذكره،ص٢١٣.**

2- **عبد الهادي عبد القدار سويفي، التجارة الخارجية، طبعة يناير، ٢٠٠١، ص ٣٥٩.**

٨- قلة عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي بسبب ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة وعدم توفر حملات التوعية والإرشاد لاستخدام الإنترنت، فضلاً عن ارتفاع المعلومات عبر الشبكة داخل العالم العربي[1].

1- فهد الخطيب، فلاح الحسيني، التجارة الإلكترونية وأثرها في المركز الاستراتيجي للشركات،. دراسات . المجلد ٤٠.ص١٧٠.

المبحث الرابع

التعاملات المستقبلية مع بنوك الانترنت

إن الصناعات المصرفية المعاصرة في زمن العولمة تشهد تطورات متسارعة، لعل أبرزها الاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة، من معلومات واتصالات عبر شبكة الإنترنت في تقديم مختلف الخدمات المصرفية للعملاء، سواءً كانوا أفراداً أو شركات، وكذلك إنجاز التعاملات المالية المتنوعة، الأمر الذي حفز الكثير من عملاء المصارف إلى زيادة اهتماماتهم بنظام بنوك الإنترنت وبالتقديمات التي توفرها هذه البنوك المستجدة على مستوى العالم، ما أدى بدوره إلى دعم مسيرة هذه البنوك، نظراً لما تحظى به من اهتمام من جانب مختلف قطاعات الأسواق المصرفية من ناحية، وسط ارتفاع وتيرة المنافسة بين البنوك في مجال تطوير وتحديث خدمات بنوك الإنترنت من ناحية أخرى.

١- اتجاهات التعامل مع بنوك الإنترنت[1]:

أصبح تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت أمراً على درجة كبيرة من الأهمية، من وجهة نظر عملاء السوق المصرفية أفراداً أو منظمات، بحيث يأتي في مقدّمة تلك الخدمات التي يتم التعامل فيها بكثافة عالية تلك المتعلقة بما يلي:

- o الاستفسار عن رصيد الحسابات.
- o الحصول على كشف حساب تفصيلي بالمعاملات.
- o تحويل مبالغ بين حسابات الشركة أو إلى حسابات أخرى داخل حدود البلاد أو خارجها.
- o الحصول على معلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك.

1- د. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره،ص١٥١.

٢- **توسع التقديمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت:**

من الطبيعي أن تتسع دائرة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وسائر التعاملات المترتبة على ذلك ولا سيما لناحية: استراتجية التسويق عبر الانترنت.

الحصول على معلومات عن الودائع وأسعار الفائدة على القروض وأسعار صرف العملات طلب دفتر شيكات ـ إصدار أوامر دفع ثابتة ـ طلب حوالات مصرفية ـ فتح حسابات جديدة.

٣- **مشاكل الإنترنت :**

لكن استخدام بنوك الانترنت يترتب عليه نشوء مشكلات متعددة يستحوذ بعضها على درجة كبيرة من اهتمام الزبائن في حين يحظى بعضها الآخر بدرجة متوسطة من هذا الاهتمام.

وعلى هذا تتمثل مشكلات النوع الأول في ما يلي:

- احتمال تعرض الأموال للسرقة والاحتيال الإلكتروني.
- العجز عن حماية الخصوصية والمعلومات المتعلقة بالشركة.
- احتمال انتشار فيروس الكمبيوتر.
- أهمية تطوير نظام لتحديد المسؤولية عن عمليات بنوك الإنترنت.
- انخفاض جودة الخدمة المصرفية عبر شبكة الإنترنت.
- الوقت الذي يستغرقه انجاز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

أما مشكلات النوع الثاني فتتمثل في الآتي:

- كلفة أو رسم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت.
- صعوبة تشغيل أو استخدام نظام بنوك الإنترنت.
- وجوب تحديث وتطوير أجهزة الكمبيوتر بصورة مستمرة.
- كلفة استخدام الإنترنت.
- انقطاع الاتصال أو العلاقة المباشرة مع البنك.

٤- **دور البنوك في التغلب على مشاكل استخدام بنوك الإنترنت:**

وبناء على ما تقدم تتحمل البنوك مسؤولية كبيرة للتغلب على مشكلات

استخدام بنوك الإنترنت حيث تتدرج هذه المسؤولية من الأهم إلى الأقل أهمية تبعاً للترتيب التالي:

أ - المسؤوليات المهمة هي:

- إيضاح كيفية تأمين الخصوصية وسرية المعلومات مع توضيح أسباب الحماية الملائمة.
- إيضاح كيفية تأكيد أمان المعاملات وأساليب الاكتشاف والحماية من السرقة والاحتيال الإلكتروني.
- توفير مواقع سهلة التشغيل لتقديم خدمات بنوك الإنترنت.
- بيان مزايا وفوائد استخدام بنوك الإنترنت ومنافع العملاء من وراء ذلك.

ب - المسؤوليات الأقل أهمية هي:

- بيان جميع الجوانب المتعلقة بكلفة استخدام بنوك الإنترنت.
- بيان العوائق المترتبة على استخدام بنوك الإنترنت وأساليب معالجتها أو تلافيها.
- بيان كيفية استخدام وتشغيل أنظمة بنوك الإنترنت.
- توضيح طرائق وأساليب الرد على الاستفسارات والتساؤلات حول تشغيل نظام بنوك الإنترنت.

المبحث الخامس

هندسة عمل البنوك الإلكترونية

يقول إغنار يوفيسكو كبير الاقتصادية في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD، والذي قام بدراسة وتحليل هذا الوافد الجديد: "إن فكرة الاقتصاد الجديد ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمؤشرات التقدم التقني على النحو الاقتصادي، ويشكل الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المناقشات حول الأداء الاقتصادي عاملاً رئيسياً، أو هو اقتصاد المعلومات التي تربط مناطق العالم، قطاعاتٍ وأفراداً، دون عوائق وحواجز الأمر الذي يفسر عمق العلاقة بين هذا الاقتصاد ووسائل العمل الإلكتروني التي باتت تشكل سوقاً اعتبارية ذات أسس وقواعد متغايرة مع تلك الخاصة بالاقتصاد التقليدي.

أما"الإنترنت" فهي حجر الزاوية في الاقتصاد الجديد، لأنها نواة السوق الإلكترونية وقناة الاتصالات الجديدة لذلك فعلى البنوك والحكومات أن تستجيب لتحديات الثورة التكنولوجية وتتهيأ للدخول بخطى ثابتة إلى الاقتصاد المعرفي(الاقتصاد الرقمي) الذي لا يرحم الضعفاء والعاجزين عن اللحاق بركبه، في زمن الصيرفة الإلكترونية والاستثمارات الإلكترونية بل حتى الحكومة الإلكترونية E-Government.

في إطار هذا التحول المتسارع يتعين على البنوك العربية السعي إلى احتضان أكبر لشبكة "الإنترنت" بدليل أن معدل وجودها في السوق العربية لا يتعدى ١٪ في مقابل ٥٠٪ في غرب أوروبا و٧٠٪ في الولايات المتحدة أي أن ١,٧٪ من سكان المنطقة العربية أي ٦,٩ مليون شخص من أصل ٢٩٥ مليون شخص يستخدمون هذه الشبكة الإلكترونية.

إذ يمكـن القـول أن الثـورة التكنولوجيـة والـصيرفة الإلكترونيـة أحـدثت منتجـات مـصرفية مـن خـلال الكمبيـوتر الشخـصي والمـصرف المنزلـي HomeBanking وصـيرفة الهـاتف PhoneBanking والمـصرف المكـتبي officeBanking والمصرف الخلوي MobileBanking والمصرف الناطق، ومن هـذه المنتجات: بطاقات الائتمان والصراف الآلي والقروض الاستهلاكية والإسكانية وبـرامج الادخـار المرتبطـة كالتـأمين، وتقـديم قـروض مـصرفية مـشتركة مـن مصارف أجنبية ومحلية، وتمويل المشاريع على أسس جديدة...

وعليه فقد استخدمت المصارف"الإنترنت" كنافذة إعلامية إلكترونية للتعريف بها وترويج خدماتها كنشأة المصرف وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها بتصرف الباحثين والدارسين وسائر المعنيين والمهتمين .

ولا جـدل في القـول أن "الإنترنـت" أضـحت مطلـع القـرن الحـادي والعـشرين مرتكـز الـصيرفة الإلكترونيـة E-Banking ومحـرك الـصيرفة الاعتباريـة VirtualBanking نظراً لدورها المطرد في صوغ المفاهيم المصرفية الحديثة وتأثيرها المباشر وغير المباشر في تطور الاقتصاد الجديد (الاقتصاد المعرفي)"الاقتصاد الرقمي"أو المعروف، باقتصاد"الويب" "Web Economy".

لا شـك أن انتـشار تكنولوجيـا المعلومـات والاتـصالات في الـسنوات الأخـيرة أحدثت تحولات بالغة الأهمية تمثلت خصوصاً في ربط مناطق متباعدة من العالم في سوق إلكترونية واحدة امتازت بالخصائص التالية:

- انخفاض كلفة الصفقات الجارية بين الدول.
- اختصار المسافات الجغرافية.
- رفع الحواجز التقليدية .
- قيام إعلانات تعاقدية مباشرة بين المشتري والبائع.
- تدفق المعلومات وتعزيز الشفافية.

فصيرفة "الإنترنـت" هـي المعول عليها في إعادة هيكلة النظام المصرفي جراء دورها في وضع برامج تطويرية ونظم معلوماتية لمصلحة الزبائن.

لـذلك يقـع علـى عـاتق المنطقـة العربيـة تعزيـز ثقافـة " الـكمبيـوتر والإنترنـت" وتسهيل دخولهما إلى أسواقها تطويراً لاقتصاداتها ولقطاعاتها المصرفية.

حيث أن انتشار "صيرفة الإنترنت" واستخدام ركائز إلكترونية يوفران خفضاً ملحوظاً في التكاليف، إذ دلت الإحصاءات على أن كلفة الخدمة المصرفية التي يجريها المصرف التقليدي تبلغ ١,٠٧ دولار أمريكي في مقابل (٥٥) سنتاً إذا تمت بواسطة الهاتف ثم تنزل إلى (٢٥) سنتاً بواسطة الصراف الآلي ثم تنزل أيضاً إلى (سنتين) فقط بواسطة الإنترنت.

❖ **التنمية المصرفية الإلكترونية:**

ينبغي على المؤسسة الراغبة في دخول عالم الصيرفة الإلكترونية أن تمتلك المعرفة والقدرة على وضع استراتيجية شاملة، وكذلك على تطبيقها بصورة دقيقة وسليمة، لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من اعتماد هذه الصيرفة.

ولعل المصرف الخلوي Mobile Bank هو أبرز المستجدات المصرفية باعتباره نافذة إلكترونية تيسر إنجاز عمليات مباشرة مع العملاء غير الإنترنت، كما توفر للزبائن مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية؛ كالتحويل من الحسابات وتسديد فواتير الفاست لينك Fast Link وطلب دفتر شيكات وكشوف حسابات وتبديل الرقم السري ووقف بطاقة الصرف الآلي والاستعلام عن أسعار صرف العملات وأسعار فوائدها.

وليس من شك في أن المصرف الخلوي سوف يلاقي إقبالاً متزايداً من العملاء جراء تزايد حملة الأجهزة الخلوية في مختلف البلدان.

إن الدخول إلى حقل الصيرفة الإلكترونية، بمرحلتها الأولى e-banking وبمرحلتها الاعتبارية virtualbanking، يتطلب التزاماً تاماً من الإدارة التنفيذية للمؤسسة، وباقي مستوياتها الإدارية وكوادرها البشرية، كما يتطلب إدراكاً تاماً لانعكاس هذه الصيرفة على طرق وأساليب عمل المؤسسة وسياساتها، وبالتالي ثقافتها، ومستوى الاستثمار المطلوب والأهداف المتوخاة من هذا الاستثمار مستقبلاً.

وكل هذا يتطلب إعداد تنمية الموارد البشرية المصرفية المؤهلة لرعاية العمل المصرفي الإلكتروني والإفادة من تقنياته المتقدمة لزيادة الربحية لدى المصارف.

ـ بعض العمليات المصرفية المرافقة للبنوك والمصارف الإلكترونية، ألا وهي النقود الإلكترونية التي يتم تبادلها رقمياً بين كلّ من المصرف والزّبون، حيث أن قطع النقود الرّقمية المسومة من حساب الزّبون المصرفي إلى حسابه، وعند وصول هذه الدّفعة تضاف إلى أيّة نقود رقمية توجد في محفظة النقود الإلكترونية على القرص الصلب للزّبون. ولو أن هذا الزبون أراد شراء كتاب من على الإنترنت. فلديه أحد الخيارين:

١- أن يكون لديه جهاز قارئ للبطاقات الذكية.

٢- أن يحّمل النقد الرقمي إلى برنامج ما على كمبيوتره الشخصي.

فالمكتبة الموجودة على الإنترنت يجب أن يكون لديها نفس البرنامج. فإذا تواجدت هذه المعطيات، لم يبق على هذا الشخص إلا الدخول إلى موقع المكتبة على الإنترنت، وضغط عدة وصلات ومن ثم تنزيل الكتاب الإلكتروني على كمبيوتره الشخصي، الذي يقوم بإرسال النقد الرقمي بصورة تلقائية كثمن للكتاب.

المبحث السادس

مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

يتيح الإنترنت المصري في للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الإلكترونية نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصري في الإلكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية :

	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعاملات البنكية	تذكرة الطيران
القنوات التقليدية	٢,٢٢- ٣,٣٢	١٥,٠٠	١,٠٨	٩,١٠
عبر الإنترنت	٠,٦٥- ١,١٠	٠,٢٠- ٠,١٠	٠,١٣	١,١٨
نسبة التوفير	٦٧%- ٧١%	٩٧%- ٩٩%	٨٩%	٨٧%

جدول رقم (١): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت

المصدر: تبول الطيب، "سياسات التجارة الإلكترونية والمسائل القانونية"، مقال منشور على الإنترنت على الموقع: www.ityarabic.org/e-businers.

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الإنترنت تصل إلى نسبة٧٠% و٩٨% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فإن فرق التكلفة يمثل نسبة توفير ٨٩% ،في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى ٨٧% كنسبة توفير لفرق التكلفة .

وهـو مـا يـدل بوضـوح أن تـكلفـة العمـل المـصرية على الإنترنت منخفـضة بنـسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة ، و لتوضيح أكثر ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية .

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	+٢٩٥ وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	+٥٦ وحدة
خدمة من خلال الإنترنت	+٤ وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	+١ وحدة

جدول رقم (٢): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

المصدر : عز الدين كامل أمين مصطفى، "الصيرفة الإلكترونية"

مقال منشور على الإنترنت على الموقع : www.bank.org/arabic/period

الفصل الثاني

آلية البنوك الإلكترونية

مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية كانت الحاجة إلى آلية تحكم نشاط البنوك بطرق ووسائل اتصال إلكترونية، هذه الآلية تهدف إلى إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك وأنظمة الدفع الإلكترونية تفادياً للمخاطر المحتملة.

المبحث الأول

أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية

المطلب الأول :الأهمية العلمية والاقتصادية للصيرفة الإلكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر[1] :

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مبانٍ وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية .
- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك يكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء .
- يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة .

1- **حسن شحاذة الحسين، "العمليات المصرفية الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، ٢٠٠٢، ص: ٢٠٦.**

➢ إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تيسير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية .

➢ استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك .

المطلب الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي :

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة .
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية .
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل .
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية .
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة .

المبحث الثاني

وسائل الدفع الإلكترونية . المزايا والعيوب

المطلب الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني وأشكاله

وقالت آن كوب، رئيس فيزا إنترناشيونال في منطقة وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط و إفريقيا(سيميا)، في كلمة لها أمام مؤتمر"الاستراتيجيات المصرفية العالمية ٢٠٠٥(Channels 2005) " في دبي:

"تحقق وسائل الدفع الإلكترونية فوائد كبيرة ومتعددة للاقتصاد عموماً من خلال ما تتمتع به من كفاءة وأمان وسهولة استخدام . ويمكننا تشبيه أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية بالنسبة للاقتصاد بأهمية التروس للدراجة. فعندما تزود أي اقتصاد بنظام للدفع الإلكتروني، فإنك تدفعه نحو مستويات أعلى بلا شك. وعندما تدعم ذلك النظام بآلية لضبط عملية الائتمان للأفراد والشركات، فإنك تزود الاقتصاد بالمزيد من الانسيابية والانطلاق".

إذ قالت: "يمكن لأنظمة الدفع الإلكترونية أن تضع حداً لاقتصادات "الظل" ودمجها في النظام المصرفي بما يعزز شفافيته ويزيد الثقة والمشاركة فيه".

وقال الدكتور سعيد الشيخ، كبير الخبراء الاقتصاديين في البنك الأهلي التجاري: "تلعب وسائل الدفع الإلكترونية دور بوابة الدخول إلى النظام المصرفي، كما أنها محرك قوي للنمو. وتعمل هذه الوسائل على سحب النقود من التداول وإدراجها ضمن حسابات مصرفية، وتوفير أموال منخفضة التكلفة لدعم الإقراض المصرفي الاستثماري ـ وبالتالي النشاط الاقتصادي بأكمله. ويؤدي ذلك إلى المزيد من الشفافية وتحديد المسؤولية ويعزز كفاءة وأداء الاقتصاد."

وتكشف دراسة "جلوبال إنسيات" التي شملت ٥٠ بلداً خلال فترة ١٠ سنوات، بما فيها دولة الإمارات والكويت والمملكة العربية السعودية، عن أن زيادة قدرها

١٠٪ في حصة المدفوعات الإلكترونية من الإنفاق الاستهلاكي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يمكنها أن تؤدي إلى زيادة تعادل ١٪ في الناتج المحلي الإجمالي . وخلصت آن كوب إلى القول: "يمكن لوسائل الدفع الإلكترونية أن تخفض تكلفة المعاملة الواحدة وتشجع الإنفاق الاستهلاكي وتعزز الناتج المحلي الإجمالي، إلى جانب زيادة كفاءة الأداء الحكومي والوساطة المالية والشفافية. ولا ننسى هنا الدور الكبير الذي تلعبه الحكومات في توفير البيئة الملائمة التي تساعد على تحقيق هذه المزايا بصورة متوافقة مع خططها الخاصة بالتنمية الاقتصادية.[1]"

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية ، ويقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع ، وتتمثل في البطاقات البنكية ، والنقود الإلكترونية ، والشيكات الإلكترونية ، والبطاقات الذكية .

١- البطاقات البنكية : أو البطاقات البلاستيكية ، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف [٢].

وتنقسم البطاقات الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع هي :

أ ـ بطاقات الدفع : تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

ب ـ البطاقات الائتمانية : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها ، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

1- 2005-http.//www.mereport,com

2- **عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية،٢٠٠١، ص:٢٦.**

بطاقات الصرف الشهري : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهراً) .

يتم إصدار البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها :

- فيزا Visa international : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام ١٩٥٨ عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .
- ماستر كارد Master card international : هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من ٩,٤مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من ٢٠٠مليون دولار .
- أمريكان إكسبريس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

- *إكسبرس الخضراء* : تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .

- *إكسبرس الذهبية* : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .

- *إكسبرس الماسية* : تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساباً لديها .

- ديتر كلوب Deter Club: من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالمياً، رغم صغر عدد حملة بطاقاتها إلا أنها حققت أرباحاً وصلت إلى ١٦مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل :
  - بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء .
  - بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال .

• بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران .

٢- **النقـود الإلكترونيـة** : بعـد ظهـور البطاقـات البنكيـة ظهـرت " النقـود الإلكترونيـة " أو "النقـود الرقميـة " والـتي هـي عبـارة عـن نقـود غـير ملموسـة تأخـذ صـورة وحـدات إلكترونيـة تخـزن في مكـان آمـن علـى الهـارد ديـسك لجهـاز الكمبيـوتر الخـاص بالعميـل يعـرف باسـم المحفظـة الإلكترونيـة ، ويمكـن للعميـل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل[1] .

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين :

- ✓ **حامـل النقـد الإلكترونـي**: يحتـوي علـى احتيـاطي نقـدي مخـزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة .
- ✓ **النقـد الافتراضـي**: عبـارة عـن برنـامج يـسمح بـإجراء الـدفع عـبر شبكات الإنترنت .

٣. الشيكات الالكترونية : وهي مثل الـشيك التقليـدي حيـث تعتمـد فكـرة الـشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمـام عمليـة التخليص والمتمثل في جهـة التخليص (البنـك) الـذي يشترك لديـه البـائع والمشتري مـن خـلال فتح حـساب جـار بالرصيد الخـاص بهمـا مـع تحديـد التوقيـع الإلكترونـي لكـل منهمـا وتـسجيله في قاعـدة البيانـات لـدى البنـك الإلكترونـي[2] ،ومـن البنـوك الـتي تتبنـى فكـرة الـشيكات الإلكترونية بنك بوسطن، وسيتي بنك .

٤. البطاقـات الذكيـة : تماشـياً مـع التطـورات التكنولوجيـة ظهـرت البطاقـات الذكيـة Smart Cards والـتي هـي عبـارة عـن بطاقـات بلاسـتيكية تحتـوي علـى خليـة إلكترونيـة يـتم عليهـا تخـزين جميـع البيانـات الخاصـة بحاملـها مثـل الاسـم،

---

1 - **فريـد النجـار، وليـد النجـار وآخـرون، وسـائل المـدفوعات الإلكترونيـة – التجـارة والأعمـال الإلكترونية المتكاملة – الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص: ١١٨.**

2- **معطـى الله خـير الـدين، بوقمـوم محمـد، " المعلوماتيـة والجهـاز البنكـي ـ حتميـة تطـوير الخـدمات المـصرفية " ، مداخلـة مقدمـة إلى ملتقـى المنظومـة المـصرفية والتحـولات الاقتصادية- واقع وتحديات مرجع سابق، ص:١٩٩.**

العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية[1].

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كانت ائتمانية أو دفعاً فورياً، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها[2]:

١- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقاً لرغبة العميل

٢- سهولة إدارتها مصرفياً بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة .

٣- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية .

٤- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول .

٥- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

المطلب الثاني : مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

ـ **بالنسبة لحاملها** : تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فورياً بمجرد ذكر رقم البطاقة .

1- **طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية : المفاهيم ـ التجارب ـ التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣، ص: ١٤٠.**

2- **عبد المنعم راضي، فرج عزت، مرجع سابق، ص: ٢٦.**

- **بالنسبة للتاجر** : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .

- **بالنسبة لمصدرها** : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية ، فقد حقق CityBank أرباحاً من حملة البطاقات الائتمانية عام ١٩٩١ بلغت ١بليون دولار[1].

المطلب الثالث : عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

- **بالنسبة لحاملها** : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية ، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد مما يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .

- **بالنسبة للتاجر** : إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري [2].

- **بالنسبة لمصدرها** : أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .

1- **موسى خليل مشري،" القواعد الناظمة للصيرفة الإلكترونية" ،الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، مرجع سابق، ص:٢٦٠.**

2- **مرجع سابق، ص:٤٦.**

المبحث الثالث

الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخاطر المصاحبة لها

المطلب الأول : أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية

فيما يلي نستعرض خدمات الصيرفة الإلكترونية والوسائل المتصلة[1]:

(أ) ـ الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الإلكترونية :

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دوراً هاماً في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل فيما يلي :

١ ـ الموزع الآلي للأوراق (D.A.B) Distributeur Automatique de Billes

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع .

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق D.A.B	**يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى يعمل دون انقطاع**	**ـ جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة. ـ هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعياً**	**تخفيض نشاط السحب في الفروع**

جدول رقم (٣): الموزع الآلي للأوراق D.A.B

المصدر: نعمون وهاب، " النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية ـ

1- **حسن شحاذة الحسين، مرجع سابق ، ص:١٩٥.**

واقع وتحديات ـ جامعة حسيبة بنت بوعلي، الشلف ـ الجزائر، يومي ١٤/١٥ ديسمبر ٢٠٠٤، ص: ٢٧٣.

٢- **الشباك الآلي للوراق** (G.A.B) Guichet Automatique Bancaire

هو أيضاً آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيداً وتنوعاً، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، وطلب صك، وعمليات التحويل من حساب إلى آخر ...إلخ وكل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك .

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الآلي للأوراق G.A.B	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات .	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة الزبون المستعجل

جدول رقم (٤): الشباك الآلي للأوراق G.A.B

المصدر: نعمون وهاب،" مرجع سابق "، ص: ٢٧٤.

١- **نهائي نقطة البيع الإلكترونية** (T.P.V) Terminal Pointe de Vente

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة بيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أي تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونياً .

جدول رقم (٥): نهائي نقطة البيع الإلكترونية T.P.V

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الإلكترونية T.P.V	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكاً مختلفة	يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن

المصدر: نعمون وهاب،" مرجع سابق "، ص: ٢٧٥.

(ب) خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي " "Phone Bank "

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة " الهاتف المصرفي " لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة ٢٤ ساعة يومياً (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية)، تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الإنترنت المرتبطة بفروع البنك حيث تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرقم السري الخاص به، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم :

- يتم تطبيق هذا النظام في " ميلاند بنك " باسم "First Direct Account" عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالمصرف لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التليفون، الغاز، الكهرباء .

- في المملكة المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام ١٩٨٥ وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالمصرف، وفي عام ١٩٨٦ تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل لسداد الكمبيالات والفواتير عليه .

- وفي نوفمبر ١٩٩٤ استحدث " باركليز بنك " خدمة تحويل الأموال، ودفع الالتزامات وأتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها .

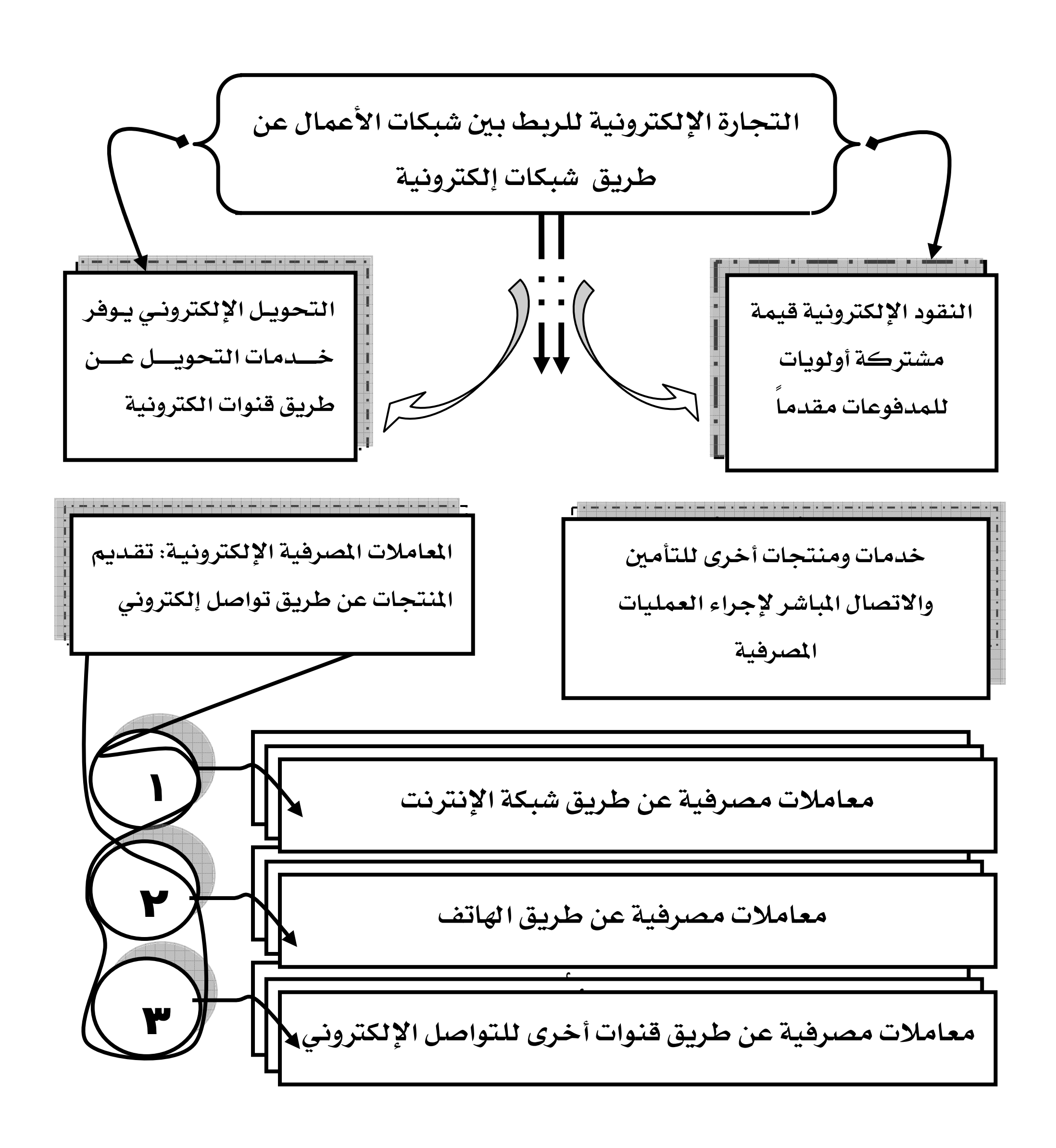
(ت)- **أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية :**

تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام ١٩٦٠ "Banker Automated Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز...[1].

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (**RTSS**) "**R**eal **T**ime **S**ettlement **S**ystem" ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير .

---

1 - **عبد المنعم راضي، فرج عزت، مرجع سابق، ص:٣١.**



شكل رقم (١) : صور ا عاملات ا صرفية الالكترونية

المطلب الثاني: المقاصة الإلكترونية تحسن الخدمات البنكية

(«بروجرس سوفت» Progress Soft)

تعتبر دولة قطر أول من تبنّى نظام «بروجرس سوفت» Progress Soft حيث يحلم أصحاب البنوك بالتخلص من عبء المقاصة اليدوية والآلية للشيكات لما في ذلك من مكاسب عدة منها إدارة أفضل للأموال، وتخفيض ملموس لمصاريف التقاص، وتدقيق ومراقبة لحظية لنظام الدفع بالشيكات. وكذلك الحد من ظاهرتي الشيكات المرتجعة وعمليات الاحتيال Check Fraud التي كانت ولا تزال تطول البنوك بين الحين والآخر بنسبة لا تقل عن ٩٥٪. هذا ما جاء في الدراسة المختصة لجمعية البنوك الأمريكية، وأكده ميشيل وكيلة رئيس هيئة مديري شركة بروجرس سوفت Progress Soft. حيث تبين أنه يمكن لبنك تبلغ ودائعه ١٠ مليارات دولار أن يوفر سنوياً حوالي ٧ ملايين دولار جراء التقاص الإلكتروني، بينما يمكن لبنك آخر تبلغ ودائعه ١٠٠ مليار دولار أن يوفر ٢٦٠ مليون دولار سنوياً. وفي معرض تعليقه على هذه النتائج، قال وكيلة: أيقظت هذه الدراسة وغيرها من الدراسات البنوك المركزية وعلى رأسها الأمريكية، أيقظتها على حقيقة كانت مغيبة عن الأذهان وكشفت لهم الجدوى الاقتصادية المتوخاة من تطبيق نظام التقاص الإلكتروني للشيكات. هذا طبعاً إلى جانب مزايا هذا النظام المتعددة التي تبدأ من توفير السيولة اللازمة للشركات والمؤسسات وتحرير الملايين من الدولارات ما لم تكن أصلاً بالمليارات بعد أن كانت تجمد لمدة لا تقل عن ٤ أيام عمل إلى أن يصار تحصيل الشيكات.

تتلخص آلية عمل النظام بتصوير (مسح) الشيك الورقي ضوئياً حال تسلمه من قبل موظف الكاونتر في البنك المستلم، وإرسال الصورة الإلكترونية للشيك إلى البنك المركزي ومنه إلى البنك المطالب للمصادقة الفنية والمالية على صرف الشيك. تتم هذه العملية عبر خطوط اتصال سريعة. ثم تعود الإجابة الإلكترونية

بالموافقة أو الرفض على الصرف من البنك المطالب إلى البنك المركزي ومنه إلى البنك الآخر ليقوم بموجب الرد إما بصرف الشيك أو رفضه.

وأضاف وكيلة: يعد نظام التقاص الإلكتروني للشيكات قفزة نوعية ورائدة في مجال التكنولوجيا المصرفية، وسيؤدي تطبيقه إلى تغيير جذري في طرق تنفيذ الأعمال في القطاع المصرفي.

أما بالنسبة للمدة التي تستغرقها فترة تحصيل الشيكات من خلال اتباع هذا النظام، فيقول وكيلة: إنها فورية تبدأ من دقائق معدودة وقد تمتد لساعة أو ساعتين كحد أقصى، وذلك تبعاً لخصوصيات كل بنك. فمن الناحية العملية تنتقل الصورة الإلكترونية للشيك من الفرع المستلم إلى البنك الدافع وعودة الإجابة إلى البنك المستلم تستغرق ثوانٍ معدودة. كما تتفاوت مدة المصادقة الفنية والمالية على الصرف من قبل البنك المطالب من دقائق إلى ساعة أو ساعتين وذلك حسب نوع الحساب والتسهيلات المنوطة به ومبلغ الشيك. وبذلك يتم إيداع مبلغ الشيك في حساب الشخص (الشركة) المودعة في ذات يوم الإيداع.

وفي دراسة للبنك المركزي الأمريكي Reserve Federal لعام ١٩٩٥ تبين أن حجم خسائر البنوك الأمريكية من الشيكات الخاطئة لحوالي ٦٠٠ مليون دولار.

وفي دراسة أخرى أجرتها منظمة غرف التقاص الإلكتروني للشيكات ECCHO وجدت المنظمة أنه يمكن للولايات المتحدة الأمريكية توفير ما لا يقل عن ٢ - ٣ مليار دولار سنوياً من خلال تحويل تقاص الشيكات بين بنوكها إلى تقاص إلكتروني.

وأشار وكيلة إلى أن هذه الأسباب وغيرها كانت كافية لدفع صناع القرار في الولايات المتحدة لإيجاد القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق هذا النظام الذي أطلق عليه اسم قانون شيك القرن الواحد والعشرين (Check 21 Act) الذي صادق عليه أيضاً رئيس الولايات المتحدة الأمريكية ليكون البديل لآليات التقاص التقليدية المتبعة بين البنوك الأمريكية.

ففي الولايات المتحدة، على سبيل المثال لا الحصر، يبلغ عدد الشيكات التي يتم إصدارها سنوياً ما بين ٦٥ مليار شيك إلى٦٧، بمعدل ٢٥٩ مليون شيك يومياً. وفي المملكة العربية السعودية أيضاً يتم إصدار ٦,٥ مليون شيك في كل عام بمعدل ٢٦٠٠٠ شيك يومياً. وجرت العادة أن يتم تجميد هذه الشيكات وما تحمله من مبالغ فلكية لمدة أربعة أيام إلى أن يتم تحصيلها بالطرق التقليدية.. ناهيك عن الخسائر المتوقعة من عمليات الاحتيال.

وقال وكيلة: لولا الإيجابيات التي أدركتها العقول المصرفية في الولايات المتحدة لمثل هذا النظام والمنافع الجمة التي سيعود بها على مؤسساتها المالية والمصرفية وعجلتها الاقتصادية لما أقدمت على استصدار مثل هذا القانون، مشيراً إلى أن القانون الأمريكي يعكس النظرة المستقبلية لآليات تعاطي البنوك العالمية والتوجه العالمي القادم لطرق تحصيلها للشيكات.

تجدر الإشارة إلى أن قطر كانت أول من تبنت نظام شركة بروجرس سوفت قبل حوالي أربع سنوات واعتمدته كحل بديل لنظم المقاصة بين بنوكها الأربعة بما فيها بنك HSBC وبنك Standard Chartered وبنك Grind leys Qatar والبنك الفرنسي BNP، حيث جاءت نتائجها منسجمة مع الدراسات العالمية.

وعززت النتائج المالية التي آل إليها نظام بروجرس سوفت في القطاع المصرفي القطري تسابق الدول العربية والغربية لدراسة جدوى تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية واعتماده من قبل منظوماتها المصرفية. وقد أحال البنك الأردني المركزي مهمة تطبيق النظام داخل منظومته المصرفية عام ٢٠٠٤.

المطلب الثالث: تبادل البيانات المالية إلكترونياً

١- إجراء الدفع الإلكتروني ونقل البيانات المالية عبر النظام المصري

أمر بالدفع

أمر بالقبض

شركة أ
المشتري الدافع

بنك أ

بنك ب

شركة ب
البائع القابض

معلومات عن
عملية الشراء
وقيمتها

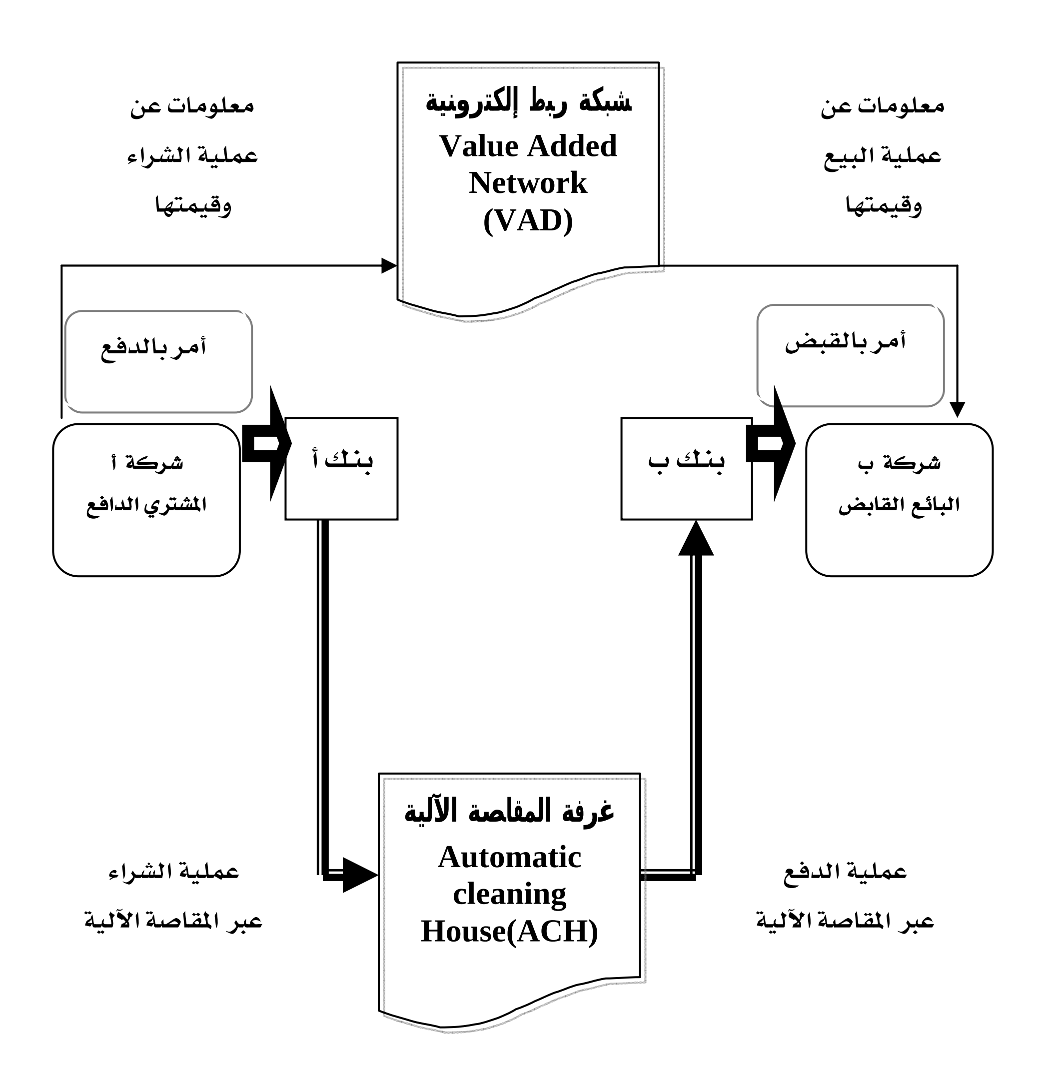
معلومات عن
عملية البيع
وقيمتها

غرفة المقاصة
الآلية

معلومات عن عملية
الشراء خاصة
بغرفة المقاصة الآلية

معلومات عن عملية
الدفع خاصة
بغرفة المقاصة الآلية

٢- إجراء الدفع الإلكتروني عبر النظام المصري ونقل البيانات التي تعرف عن عملية الدفع بواسطة شبكة إلكترونية تربط البائع بالشاري مباشرة Value Added Network;:


معلومات عن
عملية الشراء
وقيمتها
شبكة ربط إلكترونية
Value Added
Network
(VAD)
معلومات عن
عملية البيع
وقيمتها
أمر بالدفع
أمر بالقبض
شركة أ
المشتري الدافع
بنك أ
بنك ب
شركة ب
البائع القابض
غرفة المقاصة الآلية
Automatic
cleaning
House(ACH)
عملية الشراء
عبر المقاصة الآلية
عملية الدفع
عبر المقاصة الآلية

المطلب الرابع: أعمال الصرافات الآلية

ماهية أعمال الصرافات الآلية:

تتطلب هذه الخدمات توافر شبكة من الاتصالات تربط مجمل فروع البنك الواحد أو فروع المصارف كلها، حيث بإمكان ماكينة الصرف الآلي خدمة أي عميل من أي مصرف، وذلك تبعاً للحاجة إلى الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، مع العلم أن خدمات الصرافات الآلية بدأت في التسعينات من القرن العشرين وسط إقبال متواضع من المصرفيين بادئ الأمر، لكن تطور عمل الصرافات الآلية أتاح لها تقديم خدمات متقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية المتمثلة في صرف المبالغ النقدية، حيث أصبحت من ثم قادرة على دفع الفواتير وتسديد الرسوم الحكومية وسواها، إلى أن أصبح بمقدور الزبون شحن بطاقته الذكية من الصرافات ليقوم باستخدامها لأداء وتسديد التزاماته في نقاط دفع متعددة.

أهداف أعمال الصرافات الآلية:

ـ تقصير صفوف الانتظار.

ـ تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للصراف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد، وبالتالي تخفيض العمالة في الفرع الواحد.

ـ تقديم الخدمات على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، وذلك بوضع الماكينة خلال حائط خارجي أو وضع الماكينة المستقلة في مسار تحرك الزبائن والمناطق المزدحمة.

مكونات الصرافات الآلية:

ـ خزانة يتم شحنها بأوراق نقدية من فئتين أو أكثر(٤ فئات على الأكثر) وتكون مؤمنة لا يتم فتحها إلا بواسطة مسؤولين بالجهة موكلين بإعادة شحن الماكينة.

ـ طابعة صغير يتم طباعة الإيصالات عليها بالعمليات والمعلومات التي يرغب فيها الزبون.

ـ شاشة صغيرة ملونة ولوحة من الأزرار يتم عبرهما التخاطب وإرسال الرسائل للزبون للقيام بالخطوات المطلوبة منه،أو لإخطاره بمعلومة، وتستخدم للإعلان أثناء ساعات فراغها من خدمة الزبائن.

ـ قارئة البطاقات الممغنطة أو البطاقات الذكية التي اعتمدت في السنوات الأخيرة، وتحتوي البطاقة الذكية على ذاكرة ومعالج وهي ذات خصائص تأمينية عالية.

ـ صندوق مؤمن للتخلص من أوراق النقد التي تجد الماكينة أنها غير قادرة على التعامل معها، وصندوق آخر لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة لخطأ ما تفادياً للتلاعب بالبطاقات.

أضيفت لماكينات الصرف الآلي حديثاً كاميرات تصوير لأخذ صور للزبائن عند تلقيهم الخدمة من الماكينة، وتستخدم في أحيان لإثبات واقعة استخدام الماكينة بواسطة زبون أو شخص ما.

ترتبط كل ماكينة في بشبكة لتبادل المعلومات تتصل بمحول مركزي للقيود يتولى عملية تحديد البنك الذي به حساب العميل، ويقوم بإرسال رسائل قياسية لنظام البنك المركزي للتأكد من كفاية رصيد العميل، أو للاتصال بمركز استدانة يخول السحب لعميل وفقاً لسقف رصيد تم تحديده مسبقاً، ولا يحق للزبون تجاوزه، وهو ما يحدث لبطاقات الائتمان.

مراحل عمل الصرافات الآلية:

يقوم الزبون بإدخال بطاقة الصرف الآلي وهي من نوع البطاقات ذات الشريط الممغنط، أو من البطاقات الحديثة الذكية، ويقوم البنك الذي به حساب الزبون بإصدار البطاقة، ويطلق عليه " البنك المصدر".

يقوم العميل بإدخال رقمه السري الذي يستطيع تغييره وفقاً للإجراءات الجديدة التي صاحبت استخدام البطاقة الذكية وتقوم الماكينة بقراءة البيانات على البطاقة واستلام الأرقام السرية للعميل، وتقوم بإرسال المعلومات(مشفرة) عبر شبكة الربط إلى حاسوب مركزي يسمى المحول Switch.

بعد التأكد من أن البيانات متطابقة مع ما هو مخزون في قاعدة بيانات المحول، يقوم بالتصريح للزبون لاختيار الخدمة التي يود تلقيها.

يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة والتي قد تتطلب الاتصال بقاعدة بيانات العملاء لدى بنك الزبون أو الاكتفاء ببيانات موجودة بقاعدة بيانات المحول، ولكل حالة منها شروط ومخاطر يجب الاتفاق حولها.[1]

المطلب الخامس : مخاطر الصيرفة الإلكترونية

في ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، و هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي:

المخاطر التقنية: تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية .

مخاطر الاحتيال : وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية .

مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .

مخاطر قانونية: تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل،

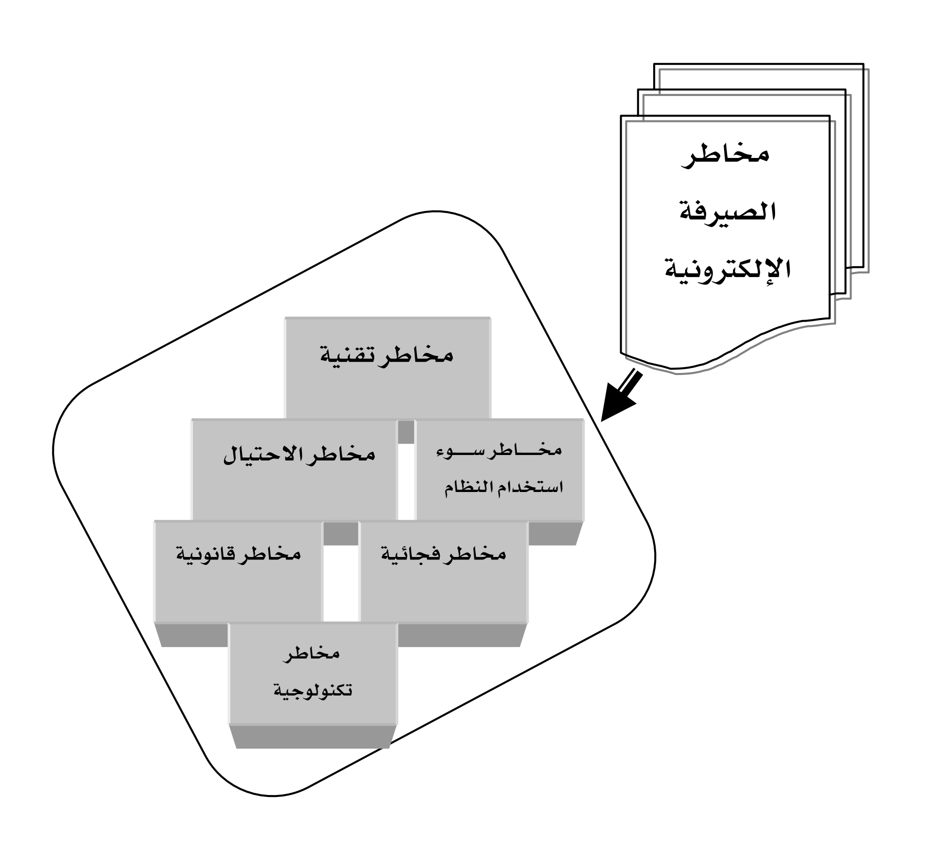
1- **أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني، لبنان، ٢٠٠٦، ص١٦٠- ١٦٣**

المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجة المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة ومشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.

مخاطر فجائية: مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم ـ الدفع و التسديد ـ يؤدي غالباً إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين بالقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.

مخاطر تكنولوجية: ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح[1].

1- " النشرة الاقتصادية " مخاطر الصيرفة الإلكترونية، بنك الإسكندرية. المجلد٣٥.



مخاطر
الصيرفة
الإلكترونية
مخاطر تقنية
مخاطر الاحتيال
مخـــاطر ســـوء
استخدام النظام
مخاطر قانونية
مخاطر فجائية
مخاطر
تكنولوجية

المبحث الرابع

التحديات القانونية في حقل البنوك الإلكترونية

إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني أو القيدي، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها. علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية، هذه والكثير من تفرعاتها مواطن اهتمام وبحث قانوني متواصل لغايات توفير الإطار القانوني للبنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

أن تكون المؤسسة المصرفية ذات وجود فاعل على شبكة الإنترنت، يعني أن تحقق الوصول إلى أكبر قدر من الزبائن، وأن تحقق شمولية الخدمات المقدمة وتيسِّر قبولها وطلبها، وأن تحقق قدراً متيقناً من أمن المعاملات وأمن إدارة أموال المساهمين، وأخيراً أن تحقق قدراً مميزاً من كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء وقدراً مقبولاً لحماية مصالح وأموال العملاء. هذه العناصر الأربعة ـ التي يستلزم كل واحد منها خطة أداء وتميز ـ تكشف عبر التحليل الموضوعي عن حزمة من التحديات القانونية، وبقدر سلامة التعامل مع هذه التحديات بقدر ما تتحقق سلامة مرتكزات خطط تحقيق هذه العناصر وبقدر ما يصبح متاحاً بناء البنك الإلكتروني الحقيقي والمميز.

أما عن التحديات القانونية فهي تتمثل أولاً بتحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية وتحدي حجيتها في الإثبات، ومن ثم تحديات أمن المعلومات، تحديات وسائل الدفع، وتحديات الأعمال المرتبطة، وتحديات المعايير والإشرافية، والتحديات الضريبية. وقد تناولنا فيما تقدم من فصول كافة هذه التحديات

لكننا نجد من المفيد الوقوف على بعض المسائل المتصلة بذات التحديات المرتبطة بالعمل المصرفي تحديداً أكثر من ارتباطها ببقية أنشطة الأعمال الإلكترونية .

المطلب الأول: تحديات التعاقدات المصرفية الإلكترونية ومشكلات الإثبات

أول المفاهيم المتعين إبرازها أن الكثير يخلط بين مفهومين في حقل العقود وتقنية المعلومات ، ذلك أن تأثر العقود بما أفرزته تقنية المعلومات يتحقق في طائفتين من العقود . أولها : العقود التقليدية المبرمة بالوسائل الإلكترونية (التعاقد عبر شبكات المعلومات) ، حيث تقوم العقود بوجه عام من حيث أركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق إرادتي المتعاقدين ، والسبب المشروع والمحل المشروع ، وتكتفي القوانين المستندة إلى الشريعة الإسلامية كالقانونين المدنيين الأردني والعراقي بركن الرضا وتوافق الإرادتين كركن وحيد لانعقاد العقد ، أما بقية الأركان فهي عناصر وشروط الانعقاد ، وقد أثارت وسائل الاتصال الحديث التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها ، كما في التلكس والفاكس، وتثار في الوقت الحاضر ــ منذ مطلع التسعينات على الأقل ـ مسألة انعقاد العقد بواسطة نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد على نحو ما أوضحنا فيما تقدم لدى استعراض مفهوم العقد الإلكتروني . والحقيقة أن وسائل الاتصال التقنية تثير عدداً من المسائل أولها وأهمها : مسألة إثبات الانعقاد ومسائل التعاقد (وقد اتجهت المواقف القانونية والقضائية والفقهية إلى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في إثبات الواقعة وصلاحية الدليل محل الاحتجاج وتحقق فوق ذلك وظيفتين :ــ إمكان حفظ المعلومات لغايات المراجعة عند التنازع ، والتوسط في الإثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة أو سلطات الشهادات التعاقدية ، ومن هنا قبل نظام (سويفت) التقني لغايات الحوالات البنكية ــ وكذا نظامي شيبس وشابس ونحوهما ــ وكذلك قبل التلكس لتحقيقهما هذه الطبيعة والوظائف، في حين بقي الفاكس خارج هذا الإطار ومجرد دليل ثبوت بالكتابة أو بينة مقبولة ضمن شرائط

خاصة، ومن هنا أيضاً أثارت وتثير الرسائل الإلكترونية عبر شبكات المعلومات كالإنترنت والرسائل المتبادلة عبر الشبكات الخاصة (الإنترنت) والبريد الإلكتروني مشكلة عدم تحقيق هذه الوظائف في ظل غياب المعايير والمواصفات والتنظيم القانوني الذي يتيح توفير الطبيعة المقبولة للبينات وتحقيق الوظائف التي تجيز قبولها في الإثبات .

إلى جانب مشكلة الإثبات أثارت وسائل الاتصال عموماً مسألة صحة الانعقاد ووجوده، وتتصل هذه المسألة بالإثبات على نحو يصعب كثيراً الفض بينهما. إلى جانب مشكلات وأمن وسائل الاتصال ومدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى ومشكلات وقت ومكان الإبرام واتصال ذلك بالقانون الواجب انطباقه على العقد عند المنازعة وجهة الاختصاص القضائي في نظر النزاع .

وإلى حين كانت هذه المشكلات ليست ذات أثر إقليمي أو دولي إلا في حدود العقود التجارية الدولية التي جرى تنظيم الكثير من قواعدها ضمن اتفاقيات دولية أو عبر مؤسسة العقود النموذجية والقواعد الموحدة لعدد من العقود، لكن شيوع التجارة الإلكترونية بوجه عام، واتصال هذه التجارة بمحتوى التعاقد من حيث أمسى الشائع أن تكون الخدمات محله وليس البضائع (التي تستلزم تسليماً مادياً يساهم في تخفيف إشكالات التعاقد الإلكتروني على خلاف الخدمات على الخط) وبسبب ممارسة أنشطة التجارة الإلكترونية من الكافة وليس بين التجار فقط (مما يمنع الاستفادة من عناصر المرونة والحرية التي تتمتع بها العلاقات التجارية بالنسبة للإثبات وغيره)، إضافة إلى اعتماد التجارة الإلكترونية على أنظمة الدفع الإلكتروني عموماً (كبطاقات الائتمان على الخط أو عبر التفويض على الهاتف والحوالات المالية الرقمية ، والبطاقات الماهرة ونحوها) وما أدى ذلك إليه من أتمتة العمليات والخدمات المصرفية وأتمتة التعاقد بشأنها ضمن مفهوم بنوك الويب أو البنوك الإلكترونية أو البنوك على الخط أو البنوك الافتراضية المتقدم عرضها.

إذن ، نحن أمام عملية تقييم لقواعد التعاقد في سائر التشريعات ذات العلاقة (المدني ، التجارة ، البنوك، ... إلخ) لغايات تبين مدى تواؤم النصوص القائمة مع ما أفرزته وسائل الاتصال الحديثة وتحديداً شبكات المعلومات بأنواعها (إنترنت ، إنترانت ، إكسترانت) ، باعتبار أن القواعد القائمة في نطاق التشريعات عموماً وفي غير فرع من فروع القانون تتعامل مع عناصر الكتابة والمحرر والمستند والتوقيع والصورة طبق الأصل و... إلخ من مفاهيم ذات مدلول مادي .

وبوجه عام فإن البناء القانوني للتشريعات في حقلي التعاقد والإثبات لم يعرف الوسائل الإلكترونية وتحديداً تلك التي لا تنطوي على مخرجات مادية كالورق، وجاء مبناه قائماً - بوجه عام مع عدد من الاستثناءات ــ على الكتابة، المحرر، التوقيع، الصورة، التوثيق، التصديق، السجلات، المستندات، الأوراق ..... إلخ، وجميعها عناصر ذات مدلول مادي وإن سعى البعض إلى توسيع مفهومها لتشمل الوسائل التقنية، وهي وإن كان من الممكن شمولها الوسائل التقنية ذات المستخرجات التي تتوفر لها الحجية ، فإنها لا تشمل الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني البحت (طبعاً بشكل مجرد بعيداً عن الحلول المقررة تقنياً وتشريعياً في النظم المقارنة التي نظمت هذا الحقل). وإمكان تواؤم التشريع الوطني مع هذا التطور يتطلب دراسة مسحية لكافة التشريعات دون استثناء لضمان عدم تناقض أحكامها، ولا تكفي الحلول المبتسرة لأن من شأنها إحداث ثغرات وفتح الباب أمام احتمالات التناقض في اتجاهات القضاء .

المطلب الثاني: أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية

الحقيقة الأولى في حقل تحديات أمن المعاملات المصرفية إن أمن البنوك الإلكترونية وكذا التجارة الإلكترونية جزء رئيس من أمن المعلومات (IT Security) ونظم التقنية العالية عموماً، وتشير حصيلة دراسات أمن المعلومات وما شهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين عاماً المنصرمة إن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسة في بيئة تقنية المعلومات تتمثل بما يلي:

- الـوعي بمـسائل الأمـن لكافـة مـستويات الأداء الوظيفي، الحمايـة الماديـة للتجهيزات التقنية، الحماية الأدائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين) الحماية التقنية الداخلية ، والحماية التقنية من المخاطر الخارجية .

أما القاعدة الأولى في حقل أمن المعلومات فهي أن الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الملاءمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية وأداء النظام والكلفة. وبالتالي فإن استراتيجيات وبرامج أمن المعلومات تختلف من منشأة إلى أخرى ومن بيئة إلى أخرى تبعاً لطبيعة البناء التقني للنظام محل الحماية وتبعاً للمعلومات محل الحماية وتبعاً للآليات التقنية للعمليات محل الحماية، إلى جانب عناصر تكامل الأداء وأثر وسائل الأمن عليه وعناصر الكلفة المالية وغيرها. أما القاعدة الثانية فهي أن الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع ، وفي حالات معينة وسيلة هجوم، ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والإنترنت والاتصالات والجرائم المالية الإلكترونية التي تناولناها فيما تقدم، وبالتالي تتكامل تشريعات البنوك والتجارة الإلكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات، وبدونها يظل جسم الحماية بجناح واحد.

وإذا أردنا الوقوف في حدود مساحة العرض المتاحة على ملخص الاتجاهات الأمنية في حقل حماية البيانات في البيئة المصرفية، والتي تتخذ أهمية بالغة بالنسبة للبنوك التي تمثل بياناتها في الحقيقة أموالاً رقمية وتمثل حقوقاً مالية وعناصر رئيسة في الائتمان ، نجد أن المطلوب هو وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشأة وتحديداً الجهات المعنية بالوصول إلى نظم التحكم والمعالجة والمبرمجين، إلى جانب استراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية، وهذه الاستراتيجيات يجب أن تمتد إلى عميل البنك لا للبنك وحده، حتى نضمن نشاطاً واعياً للتعامل مع المعلومات وتقدير أهمية

حمايتها ، ولكل استراتيجية أركانها ومتطلباتها ومخرجاتها. وتقييم كفاءة الاستراتيجية يقوم على مدى قدرتها على توفير مظلة أمن شاملة لنظام البنك والعميل والنظم المرتبطة بهما.

تقوم استراتيجية حماية البيانات في البيئة المصرفية على أن أول الخطوات لمستخدمي التقنية (سواء البنك كمستخدم أم زبائنه الذين يستخدمون التقنية للتوصل إلى موقعه الإلكتروني) هي تحصين النظام داخلياً (الحاسوب الشخصي أو محطة العمل)، ويتم ذلك بإغلاق الثغرات الموجودة في النظام إذ لكل نظام ثغراته، فمثلاً يوجد في نظام ويندوز الشائع خيار مشاركة في الملفات والطباعة File and Print sharing الموجود في لوحة التحكم ضمن أيقونة الشبكة Network ، فهذا الخيار إذا بقي مفعلاً أثناء الاتصال بالشبكة خاصة لمستخدمي وصلات الموديم الكيبلي فإنه يسمح لأي مستخدم ضمن الشبكة يتصل بالنطاق ذاته أن ينقر على أيقونة جوار شبكة الاتصال (Neighborhood Network) فتظهر له سواقات جهاز المستخدم ويتمكن من التعامل معها ومع الملفات الموجودة عليها . وكذلك إلغاء خدمة عميل الشبكة (كما في عميل شبكة مايكرو سوفت إن لم يكن المستخدم مرتبطاً بشبكة محلية عبر مزود NT)، وإلغاء جميع الخيارات التي تسمح باستعمال بروتوكول Net BIOS من خصائص جوار الشبكة إذا كان المستخدم لا يعتمد عليه لأنه يسمح بالمشاركة بالملفات عبر المنافذ ١٣٩- ١٣٧ في النظام ويعد أكثر البروتوكولات المستغلة في الاختراق حسب تحليل حالات الاختراق التي قام بها مركز الرصد والاختراق لحوادث الإنترنت . وأيضاً التأكد من تحديث الأنظمة المستخدمة ومتابعة ما تصدره الشركات من تعديلات لسد الثغرات التي تظهر في النظم المستخدمة، ويمكن ذلك عبر مواقع الشركات المعنية على الإنترنت .

(مثل موقع مايكروسوفت http://windowsupdate.microsoft.com)

وموقع نتسكيب updatehttp://hom.netscape.com/smart) وغيرها، إلى جانب تعديل إعدادات المتصفحات أثناء زيارة الموقع غير الآمنة، وتختلف الإعدادات

باختلاف المتصفح ، لكن الغرض الرئيسي من هذه الخطوة هو إلغاء استقبال برمجيات جافا وأكتيف (Active X) أو إلغاء استقبال وإنشاء ملفات (cookies) التي يمكن أن تتضمن معلومات عن كلمات السر أو غيرها مما يتم تبادلها مع الموقع الزائر. ومتابعة المواقع التي تكشف عن ثغرات البرمجيات وأنظمة التشغيل وتعالج المشاكل الأمنية مثل (http://microsoft.com/security http://rootshell.com و http://www.securityfocus.com)

واستخدام البرامج المضادة للفيروسات مع دوام تطويرها وتشغيل برنامجين معاً إذا كان النظام يسمح بذلك دون مغالاة في إجراءات الحماية، وإجراء عملية المسح التلقائي عند تشغيل الجهاز وتشغيل أي قرص، والتشبيك الدوري على عمل برنامج مضاد الفيروسات وإصلاح الأعطال والأخطاء، والحذر من برامج الدردشة والتخاطب مثل ICQ باعتبارها تظل عاملة طيلة فترة عمل الجهاز، ويتعين إلغاء عملها عند الانتهاء من استخدامها ومراعاة محاذير الاستخدام، وعدم تشغيل برامج غير معروفة المصدر والغرض مما يرد ضمن البريد الإلكتروني أو مواقع الإنترنت لاحتمال أن تتضمن أبواب خلفية (BackDoors) تسهل الاختراق، واستخدام الجدران النارية أو البرامج الشبيهة دون مغالاة بإجراءات الأمن لتأثير ذلك على الأداء، والأهم اختيار البرامج الناجعة والمجربة ، لأن بعض برامج الأمن تعد وسيلة لإضعاف الأمن وتسهيل الاختراق .

أما إذا كان المستخدم أو الشخص مسؤولاً عن أمن الشبكة فقد يلجأ إلى استخدام برامج التحري الشخصية واستخدام أنظمة التحري مثل نظام NetProwler من شركة Accent وعنوانها www.Accent.com ونظام KaneSecurityMonitor من شركة IntrusionDetection وعنوانها www.intrusion.com، أو استخدام الحلول البديلة للجدران النارية عند القناعة بعدم فعاليتها، والتي تشمل أجهزة ترجمة عناوين الشبكة التي تخفي أو تموه العنوان الشخصي المستخدم، وكذلك الشبكات الخاصة الافتراضية التي تعتبر شبكة الانترنت شبكة عامة وتقوم بتوثيق وتشفير البيانات قبل تبادلها. أو

استخدام نظم التشفير ، مع مراعاة المشكلات القانونية المتصلة بها وقيود التصدير، والتشفير عنوان وسائل أمن التقنية في الوقت الحاضر .

إن أهم استراتيجيات أمن المعلومات توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات وضمان وجود فريق تدخل سريع يدرك جيداً ما يقوم به لأن أهم الاختراقات في حقل الكمبيوتر أتلفت أدلتها لخطأ في عملية التعامل التقني مع النظام . ومن جديد تظل الحماية القانونية غير ذات موضوع إذا لم تتوفر نصوص الحماية الجنائية التي تخلق مشروعية ملاحقة أفعال الاعتداء الداخلية والخارجية على نظم الكمبيوتر وقواعد البيانات .

المطلب الثالث: تحديات وسائل الدفع

وهذا تحد قديم جديد ، إذ تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها ، فإذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجاً ومقبولية عالية فإنها للآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقلي الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها ، وإذا كان مقبولاً فيما سبق الارتكان للعقود المبرمة بين أطراف علاقات البطاقات الائتمانية لتنظيم مسائلها فإنه ليس مقبولاً التعامل بذات الوسيلة مع تحديات المفهوم الجديد للمال ولوسائل الوفاء به بعد أن بدأ الاتجاه نحو المال الرقمي أو القيدي أو الإلكتروني كبديل عن المال الورقي، فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئاً فشيئاً ، وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية ، كما تظهر أهمية تهيئة بناء قانوني لإدارات البنوك القانونية يتيح لها إمكانية التعامل مع تحديات البنوك الالكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان ، ولا نبالغ إذا قلنا أن جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد تمثل أهم ضمانة لنجاح المسيرة ،لأنه إن كان يعتقد أن وسائل التقنية ستمنع مشكلات القانون فإنه محض وهم، إذ تخفي عوالم البنوك الإلكترونية وتحديداً مشاكل الدفع

والوفاء بالالتزامات ومشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات، حزمة معتبرة من المشكلات والنزاعات المتوقعة تتطلب جاهزية تتفق مع مخاطرها وأخيراً ربما يكون من المفيد أن نتذكر إن القوالب الجاهزة من الاتفاقيات والعقود والتعليمات والقوانين المنقولة عن نظم قانونية أخرى ومؤسسات أخرى لا تفِ دائماً بالغرض فكل منشأة اعتباراتها وأولوياتها الخاصة ، وبقدر أهمية الاطلاع على تجارب الغير فإن الأهمية في قدرها الأكبر تكمن في فهم الاحتياجات الداخلية ومواءمة الحلول مع هذه الاحتياجات مستفيدين مما لدى الغير من حلول ووسائل .

المطلب الرابع : تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير والإشرافية

عرفنا أن البنوك الإلكترونية ليست مجرد موقع بنك وعميل، إنها بيئة من العلاقات المتعددة فجزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الأعمال، أو تلك التي يعتمد البنك عليها في خدمة البنوك الإلكترونية أو تعتمد هي عليه في خدمات ترتبط بنشاطها . ولنسأل أنفسنا ونحن نتجه لبناء البنك الإلكتروني أو تطوير عمله إن كنا قد شرعنا في إنشائه، هل حققنا وضوحاً ودقةً وشموليةً في تحديد المعايير والالتزامات والحقوق في علاقة البنك بمزودي التقنية أو مستضيفي الموقع أو جهات الاتصال أو جهات تطوير الشبكة أو الجهات التقنية الداخلية والخارجية؟ هل العلاقة بجهات التسويق والتطوير في بيئة الأعمال واضحة؟ هل وفرنا ضمن علاقاتنا القانونية بجهات الأعمال خطوطاً فاعلة من الدفاع عند حدوث أية منازعة؟ هل أجبرتنا ضرورة الوجود على الشبكة أن نقبل اتفاقيات لم تتح لنا فرصة معرفة ثغراتها أو اعتماد الأفضل منها لصالح البنك؟ أليست العلاقات التعاقدية في غالبيتها نشأت بيننا وبين جهات أجنبية ، فهل أعددنا خططاً ناجعة وفاعلة لحماية وجودنا خاصة وأن هذه الجهات هيأت لمصالحها وسائل تعاقدية فاعلة؟

وتثير مسائل الإشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة، أولها تحدي المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة التواؤم مع تشريعات وتعليمات جهات الإشراف، وعلينا

أن نظل متيقظين إلى أن محتوى تعليمات جهات الإشراف في حقل البنوك الإلكترونية إما غائبة في هذا الوقت أو غير واضحة المعالم، وفي كل وقت يمكن أن تكون ثمة معايير لا نجد أنفسنا مهيئين بشكل صحيح للتواؤم معها .

المطلب الخامس: التحديات الضريبية

هل يتعين فرض ضرائب على النشاطين المالي والتجاري الإلكتروني غير الضرائب القائمة؟ إن الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط. إضافة لما يثيره تحديد النظام القانوني المختص من مشاكل . كذلك فإن الأعمال الإلكترونية المتحركة من حيث خوادمها التقنية قد تهاجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الأسهل والأكثر تشجيعاً، وهذا الأمر تنبهت له أمريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة الأعمال والتجارة الإلكترونية،وتتنبه الآن أوروبا لخطورة التوجه الأمريكي في هذا الصدد. وفرض الضرائب على هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع .

والأهم أنه يتطلب تعاوناً وتنسيقاً إقليمياً ودولياً. إن اتجاه منظمة التجارة العالمية في هذا الحقل عبر عنه التصريح الوزاري الصادر في نيسان ١٩٩٨ عن مجلس منظمة التجارة العالمية الذي طلب من المجلس العام للمنظمة إجراء دراسة شاملة وبناء برنامج بحثي لمعالجة هذه المسألة وكانت نتيجة توجهات المجلس العام ونشاطه الاتفاق على أن "لا تَفرض رسوم جمركية على التبادل الإلكتروني"، والمطلوب من الاستراتيجية الوطنية للأعمال والتجارة والبنوك الإلكترونية ، دراسة تأثير الضرائب على النشاط الإلكتروني، وحالة التعارض بين مواقف المتحمسين للأعمال الإلكترونية وحرس الأعمال التقليدية، ومعالجة ما تفرضه النصوص القائمة من ضرائب ورسوم في مختلف المناحي واتصالها بالأعمال الإلكترونية بالنسبة للبائع والمشتري ومقدم الخدمة ومتلقيها، والأهم من ذلك الموازنة بين حماية جهات الخدمة الوطنية وجهات الخدمة الدولية التي تملك قدرات تقديم الخدمة الإلكترونية أكثر من المؤسسات الوطنية في الدول النامية .

إن مؤشرات التحليل لإطار ومحتوى السياسة الضريبية يكشف أن الموقف الأمريكي يقوم على قاعدة ((أعمال وتجارة إلكترونية دون ضرائب)) أما في أوروبا فقد حاول اجتماع بروكسل المنعقد في نوفمبر ١٩٩٩ أن يصل إلى موقف موحد من مسألة الضريبة بسبب اختلاف قوانين أوروبا من هذه الجهة، ولم يتحقق بعد التواؤم المطلوب بين دول الاتحاد الأوروبي في هذا الشأن .

هذه معالجة عامة لمناطق التحدي، أما البحث التفصيلي فيما يثيره العمل المصرفي الإلكتروني من منازعات والآليات القانونية للتعامل معه فإنه سيكون المحور الأساسي للمعالجة التفصيلية للبنوك الإلكترونية في كتاب لاحق من هذه الموسوعة بعنوان الأعمال الإلكترونية.

المبحث الخامس

استراتيجيات مواجهة التحديات القانونية في بيئة البنوك الإلكترونية

على البنوك أن تدرك أن التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة في التواجد على الانترنت ، ذلك أن تقييم مواقع البنوك يخضع أيضاً لاعتبارات أخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الأخرى، ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الإنترنت وحاجتها إلى استراتيجيات أمنية وتسويقية وتصميمية تختلف عن البنوك العادية، لها أثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته، لهذا اعتمدت معايير مختلفة ، منها على سبيل المثال المعايير التالية :

ـ نطاق تقديم البنك للخدمة وشمولها خدمات إضافية لخدمات البنوك الإلكترونية التفاعلية.

ـ مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية .

ـ عدد وأنماط ونوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة .

ـ مستوى الأمن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة .

ـ آليات العمل والمعايير المتبعة .

ـ بساطة الإجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية .

ـ حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الإلكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة أو الإضافية.

ـ مستويات النماء وتطوير الأعمال قياساً باتجاهات النماء في بيئة الإنترنت .

ـ مقاربة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والإنمائي والفئة التي تصنف ضمنها .

ـ الإطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك.

ـ الإطار التفاعلي مع الزبون .

ـ الوجود الإضافي والفعلي لموقع البنك على الأرض وقدرة الوصول إلى مواقع خدماته الفعلية .

وبتدقيق هذه المعايير وغيرها يلاحظ أن جهة التقييم لم تعد بالضرورة جهة مصرفية بل إن غالبية هذه المعايير يقوم بها مستشارون تقنيون أو أمنيون أو قانونيون أو نحو ذلك وخلاصة التقييم تكون محلاً للمواد الإعلامية المختلفة مما يضع البنك في تحد هو التأثير بالرأي العام أو تأثر الرأي العام بأية إخفاقات.

وفيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنوك الإلكترونية أو يسعى إلى توفير حماية فاعلة لنشاطه الذي بدأه في هذا الحقل، يتعين أن تنطلق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة أن الحماية القانونية لها ذات القدر من الأهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق. ولترجمة هذا الأساس إلى مهام وخطط يتعين تهيئة كادر قانوني عارف مدرك لطبيعة المخاطر المحتملة جاهز لمواجهتها ، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط، إنما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها إدراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل، وقد أظهرت الدراسات التحليلية أن نمط ووسائل أداء وطبيعة معارف العاملين في حقل الحماية القانونية لمشاريع الأعمال الإلكترونية تتميز محتوى وشكلاً وتكتيكاً عن نمط ووسائل وأداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل . كما أن أهم عناصر استراتيجيات الأداء القانوني لمشاريع تقنية المعلومات عموماً بناء قواعد المعلومات المتطورة على الدوام التي تكفل بقاء الإدارات القانونية على اطلاع بكل جديد لأن ما يحدث لدى الغير أصبح على قدر كبير من الأهمية في ظل ما تثيره هذه الأعمال من مشكلات تنازع القوانين والاختصاص .

إن العصر الحادي والعشرين، استلزم ولما يزل يتطلب، تحليلاً شاملاً ANALYSIS) COMPREHENSIVE) للخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية وللتجارة الإلكترونية، كمدخل لتحديد سمة البنوك الإلكترونية، بنوك القرن، ولا

يستقيم الوعي بهذه المؤسسة الجديدة من مؤسسات علم الإدارة والمال، بل لا يتعين اقتحام عوالمها دون:

١ــ تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتمتة (ELECTRONIC FINANCIAL SERVICES) ، كماً ونوعاً .

٢- تحديد المخاطر المالية والإدارية المحتملة (مخاطر الأعمال).

٣- تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المتطلبة لهذا النمط المستجد من الأعمال وبشكل خاص اعتماد معايير الأمن والخصوصية .

٤- تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الإلكترونية وحلولها .

٥- فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الإنترنت عموماً والبنوك الإلكترونية على وجه الخصوص .

٦- وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل البنكي الإلكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث للمواءمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع .

إن إدراك البنوك الإلكترونية، نظاماً واستراتيجية ومنافع، منوط كمتطلب سابق بمعرفة استراتيجيات التجارة الإلكترونية ومعرفة نطاقها وعلاقتها بعمليات أتمتة الأعمال وإدارتها، والتمييز بين طوائف وصور التجارة الإلكترونية ومعرفة كيف يمكن أن تطبق التجارة الإلكترونية ومتطلباتها وتحدياتها، وبعد الإحاطة بهذا المتطلب السابق، يتعين إدراك تأثير خدمات الخط التكنولوجية على العمل البنكي . وإدراك مدى وكيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية . ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل البنكي، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد ربحية من خلال البنوك الإلكترونية وتحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي .

الفصل الثالث

العقود الإلكترونية

Electronic Contracts

إن التقدم العلمي في المجال الإلكتروني، وما تبعه من تنمية معلوماتية، واتجاه التجارة الدولية إلى التجارة الإلكترونية الدولية، التي تقوم على السرعة في إبرام العقود وتنفيذها، وتغيُر مفهوم التجارة الكلاسيكية، إذ أصبحت عبارة عن منظومة معلوماتية تربط بين المنتج والمستهلك، كل ذلك أثر على الكثير من جوانب المعاملات بين الأفراد، ومنها التأثير البالغ على المراكز القانونية، وأسس المسؤولية المدنية والجنائية، ونشأ كنتيجة لذلك ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية، ونتج عن ذلك أن ثارت الكثير من التساؤلات المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية مثل صفتها وتكييفها، والقانون الواجب التطبيق، وما إلى ذلك من تساؤلات.

وسيتم في هذا المبحث تناول العقود الإلكترونية من حيث خصائصها والقانون الواجب التطبيق.

إبرام العقود الإلكترونية [1]:

العقود الإلكترونية هي العقود التي يتم إبرامها عبر شبكة الإنترنت، وهي تكتسب صفة الإلكترونية من الطريقة التي تبرم بها، فالعقد الإلكتروني ينشأ من تلقي الإيجاب والقبول بطريقة سمعية بصرية عبر شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد، دون الحاجة إلى التقاء الأطراف المادي في مكان معين، أي انتفاء مجلس العقد الحقيقي، فمجلس العقد في العقود الإلكترونية مجلس افتراضي حكمي.

تنفيذ العقود الإلكترونية :

كما أن إبرام العقود الإلكترونية يتم عن بعد، فإن تنفيذها أيضاً يمكن أن يتم عن بعد، دون انتقال الأطراف المادي والتقائهم في مكان معين، مثل (عقود الخدمات المصرفية بين البنك والعميل البطاقات الائتمانية)، وعقود الاستشارات القانونية بين المحامي وموكله، وعقود الاستشارات الطبية بين المؤسسات الطبية،

1- إبراهيم المحامي حزيران ، ٢٠٠٧ طرابلس، منتديات موقع القانون الليبي.

وكل هذه العقود يتم تنفيذها عن بعد عبر شبكة للاتصالات عن بعد. أي أن العقد يتم تنفيذه على الشبكة مباشرة.

إثبات العقود الإلكترونية :

يتم إثبات العقد الإلكتروني بوسائل إلكترونية، حيث يتم إثباته عبر الوثائق الإلكترونية، والتوقيع الإلكتروني.

الوفاء بالمقابل في العقود الإلكترونية :

من حيث الوفاء بالعقود الإلكترونية فقد حلت النقود الإلكترونية محل النقود العادية حيث أصبح الوفاء يتم عن طريق البطاقات الائتمانية، وغيرها من طرق السداد الإلكترونية .

القانون الواجب التطبيق على العقود الإلكترونية :

حيث أصبحت العقود الإلكترونية تشكل نسبة كبيرة من حجم التجارة الدولية، وحيث أن كافة المعاملات الإلكترونية ذات طابع دولي، فإن أغلب النظم تجمع على خضوعها لقانون إرادة الأطراف أسوة بالعقود الدولية، إذ يقوم أطراف العقد من خلال الشبكة ومن خلال الوسائل الإلكترونية باختيار القانون الواجب التطبيق على العقد بينهما. وفي حال عدم تحديد الأطراف للقانون الواجب التطبيق، يتولى القضاء تحديد القانون الواجب التطبيق بالنظر إلى قانون الدولة التي تم منها تقديم الخدمة، أو قانون الدولة التي يقيم فيها المستهلك.

لتفادي المشكلات التي قد تنشأ عند تنفيذ العقود الإلكترونية يُنصح بما يلي:

- ❖ دقة صياغة العقد باستخدام ألفاظ تتسم بالإحكام والانضباط وتجنب الألفاظ المرنة قدر الإمكان، بحيث تعبر الصياغة عن نية ومراد الأطراف على نحو بيّن وواضح.
- ❖ تحديد العناصر الجوهرية مثل محل العقد من حيث مشروعيته، ومن حيث الالتزامات المتعلقة به من تسليم وضمان، والمقابل من حيث كيفية الوفاء، ونوع العملة، لما ينطوي عليه السداد الإلكتروني من مغالطات. بالإضافة إلى كافة الشروط المتفق عليها، والحقوق والالتزامات، والضمانات.

❖ تحديد القانون الواجب التطبيق، إذ يجب تحديد القانون الواجب التطبيق على العقد بدقة، تجنباً للدخول في تعقيدات القضاء من حيث تكييف العقد لتحديد القانون الواجب التطبيق .كما يمكن شمول العقد لبديل آخر لحل المشكلات التي قد تنشأ وهو التحكيم الإلكتروني، الذي يتم فيه وضع إجراءات التحكيم وتبادل الوثائق إلكترونياً، وإصدار الأحكام التي تكون نافذة في حق الأطراف في ضوء الإجراءات التي تم الاتفاق عليها .

❖ تحديد المستندات التي تكون جزءاً من العقد مثل الرسائل الإلكترونية والمطبوعات المتبادلة بين الأطراف والتي أفضت إلى التعاقد.

الفصل الرابع

التوقيع الإلكتروني

ودوره الفعال في الوثائق الحكومية الإلكترونية

المبحث الأول

مفهوم وآلية عمل التوقيع الإلكتروني

المطلب الأول : مفهوم التوقيع الإلكتروني

يعتبر التوقيع 'Signature' شرطاً أساسياً في توثيق أغلب المستندات سواءً إن كانت في المراسلات العادية اليدوية أو المراسلات الإلكترونية الرقمية بجميع أنواعها وحتى إن كانت محلية أو دولية، ومع ظهور التحديات الجديدة التي يواجهها الاقتصاد الرقمي والأمني خصوصاً وأهمها الحكومات الإلكترونية وعدم توافر الضمانات الكافية التي تحمي المجتمع الذي يتعامل بالخصوص مع هذا النظام الإلكتروني والتعامل معه بكل ثقة وأمان أصبحت الحاجة إلى ظهور طريقة آمنة وسريعة وفعالة في عمليات تصديق الوثائق التي يتم تبادلها إلكترونياً على جميع المستويات بكل مراحلها و إضفاء الصفة القانونية عليها ومن ثم أرشفتها إلكترونياً هو ظهور ما يسمى بالتوقيع الإلكتروني.

السؤال: فما هو التوقيع الإلكتروني ودوره الفعال في الوثائق الحكومية الإلكترونية بأنواعها وطرق استخداماتها عند التطبيق في إثبات هوية صاحب التوقيع الإلكتروني؟

٢- ما هو التوقيع الإلكتروني Digital Signature ؟

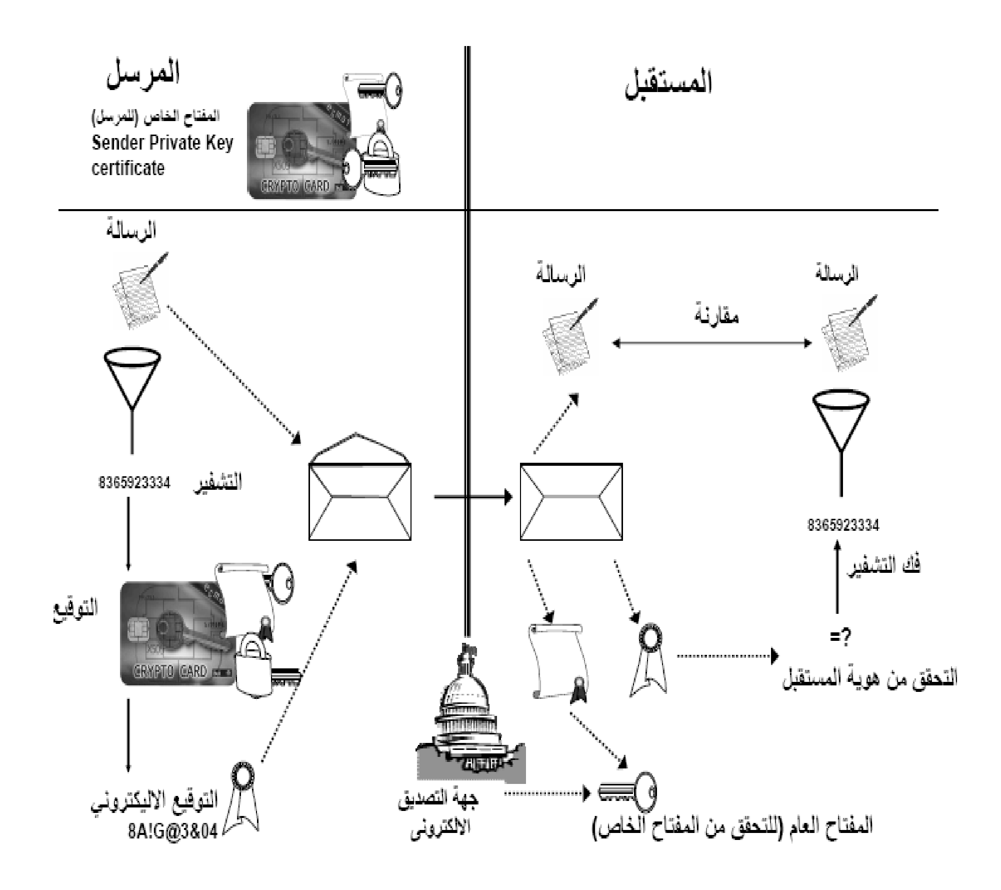
هو عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكومياً ودولياً ويطلق عليها الشهادة الرقمية Digital Certificate وتخزن فيها جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها، وعادة يسلم مع هذه الشهادة مفتاحان أحدهما عام والآخر خاص، أما المفتاح العام فهو الذي ينشر في الدليل لكل الناس

والمفتاح الخاص هو توقيعك الإلكتروني. وباختصار شديد يمكننا أن نعرف التوقيع الإلكتروني "على أنه طريقة اتصال مشفرة رقمياً تعمل على توثيق المعاملات بشتى أنواعها والتي تتم عبر صفحات الإنترنت"

التوقيع الإلكتروني:



آلية عمل التوقيع الإلكتروني



المطلب الثاني: أنواع التوقيعات الإلكترونية

هناك عدة أنواع من التوقيعات الإلكترونية الشائعة:

١- **نقل التوقيع العادي إلى توقيع إلكتروني بواسطة الماسح الضوئي (Scanner)**: تتم عملية النقل بواسطة الموقّع نفسه الذي ينقل المحرّر الموقّع منه كتابة إلى جهاز الماسح الضوئي.

٢- **التوقيع باستخدام بطاقات السحب الآلي**: إن معظم السحوبات التي تجري عن طريق البنوك تتم بواسطة أجهزة الصرف الآلي، وذلك عندما يقوم العميل بإدخال بطاقة السحب داخل جهاز الصرف الآلي، ثم إدخال الرقم السري، ثم اتباع الإجراءات الأخرى لإتمام عملية السحب كالضغط على زر الموافقة على سحب المبلغ المطلوب.ولكن السؤال الذي يثار الآن: هل يعتبر التوقيع باستخدام الرقم

السري عن طريق بطاقة السحب الآلي دليلاً كتابياً يصلح للإثبات في مسائل أخرى؟. يرى البعض أن هذا التوقيع لا يصلح دليلاً كتابياً كاملاً، وذلك لانفصال التوقيع الإلكتروني عن مستندات وأوراق البنك، ما ينال من قيمة هذه الوسيلة كدليل كتابي كامل. ولكن يلاحظ عملياً أن كثيراً من البنوك تلجأ إلى عقد اتفاق خاص مع العميل يعطي كل أوراق البنك ذات الصلة بهذا النوع من التوقيعات الإلكترونية حجية كاملة وتُعامل كأدلة كتابية كافية.

٣- **التوقيع بواسطة إعطاء الأمر بالموافقة على إتمام العقد عن طريق استخدام شبكة الإنترنت**: قام الكثير من الشركات بإنشاء أسواق إلكترونية بحيث يستطيع زوار الشبكة زيارة هذه المواقع وشراء ما يحتاجون إليه من بضائع متعددة، تغنيهم عن الذهاب إلى تلك الشركات فعلياً. ولكن الذي يثار: كيف يتم إبرام التصرف القانوني؟ في الغالب يوجد في صفحة الإنترنت بعد عرض البضاعة خانة الموافقة (accept approval) بمجرد الضغط عليها فإن عملية الشراء تكون قد أبرمت.

٤ ــ **التوقيع البيومتري**: يعتمد على الخصائص الذاتية للإنسان كبصمة الإصبع أو شبكية العين أو الصوت أوالشفاه...إلخ. يقوم الموقع هنا باستخدام قلم إلكتروني يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يسجل نمط حركات يد الشخص الموقع وأصابعه، ولكل منا نمط مختلف عن الآخر حيث يتم تحديد هذه السمة، وهذا يقودنا إلى البصمة الإلكترونية التي تعمل بنفس تقنية النمط.

لكن السؤال المثار هنا: هل تصلح خصائص الإنسان الذاتية لاعتبارها وسيلة من وسائل التوقيع الإلكتروني؟ طالما أن هذه الخصائص من المستحيل تقليدها أو العبث بها، فبالتالي قد تصلح من هذه الزاوية لأن تكون وسيلة من وسائل التوقيع الإلكتروني ولكن بشرط أن تتوافر التكنولوجيا التي تحمي من أي تلاعب ومن ثم الاعتراف القانوني والقضائي بها لكي يمكن الاعتداد بها.

٥- **التوقيع الرقمي**: هو تحويل التوقيع أو المحرر المكتوب من نمط الكتابة العادية إلى معادلة رياضية لا يمكن لأحد أن يعيدها إلى الصيغة المقررة إلا

الشخص صاحب المعادلة الخاصة بذلك،والتي يطلق عليها المفتاح. وهذا النوع من التوقيعات الإلكترونية يعتبر من أكثر التوقيعات الإلكترونية أمناً وآخر ما توصلت إليه التكنولوجيا.وتقوم فكرته على أن العميل الذي يقوم بزيارة موقع الشركة الإلكتروني لا يستطيع أن يعدل أي بند من بنود الرسالة الموجهة من البائع إلى المشتري، إذ يستطيع المشتري من خلال المفتاح العام القراءة فقط دون أن يتمكن من تعديل صيغة التعاقد.ولكن يستطيع بعدئذ المشتري، صاحب النية الحقيقية في التعاقد، إرسال أو إعادة موافقة على العقد من خلال مفتاح خاص إلى الشركة دون أن تمكنه تلك الشركة من تعديل صيغة العقد المرسل، لأنها لا تملك المفتاح الخاص، وهذا النوع من التوقيع يتطلب تدخل جهة ثالثة تكون مختصة بإصدار الشهادات الخاصة بصحة توقيع العملاء وكذلك إصدار المفاتيح الخاصة والعامة.وعليه إن وجود جهة محايدة لإصدار هذه الشهادات يكون عاملاً مشجعاً في بناء الثقة والطمأنينة في نفوس المتعاملين والمتعاقدين في مجال التجارة الإلكترونية. لذلك يجب على الجهات المختصة الإسراع في إنشاء هذا الجهاز نظراً لأهميته في التحقق من سلامة وصحة التوقيع الرقمي.

المطلب الثالث: أهداف التوقيعات الإلكترونية

الهدف من التوقيع الإلكتروني:

ليس الهدف من إنشاء التوقيع الإلكتروني هو الفانتازيا الرقمية، ولكن الهدف يندرج تحت مضمون الأمن والسلامة الرقميين، وعند ثبوت صحتها فإنها بالطبع تحقق جميع الجوانب العملية والأهداف المرجوة منها ولعدة أهداف قانونية بحتة تبعد المتطفلين عن التلصص وسرقة البيانات وأهمها:

أ- توثيق التوقيع الإلكتروني للموقع: كما شرحنا سابقاً عند إنشاء الشهادة فإنه يتم إنشاء مفتاحين (عام وخاص)،وفي حالة إن كان المفتاحان مرتبطين بصاحب التوقيع الإلكتروني فإن كل وظيفة يقوم بها بإرسال الوثائق من عنده

فإنها تكون خاصة به، وهنا لا يمكن القيام بعملية التزوير إلا في حالة واحدة وهي إن فقد صاحب التوقيع الإلكتروني المفتاح الخاص به أو تم تسريبه.

ب ـ ضمان توثيق الرسالة:

عندما يقوم المستخدم بإنشاء رسالة مصاحبة لتوقيعه الإلكتروني فإنها عادة تكون مدمجة مع بعض الشفرات كوظيفة أساسية تسمى 'وظيفة الهاش' "HashFunction" وتستخدم في بداية إنشاء التوقيع الإلكتروني والتأكد من صحته، أما الطريقة التي تعمل بها فإنها تقوم على أساس إنشاء تمثيل رقمي معين على شكل قيمة رقمية 'هاش' أو 'نتيجة الهاش' عادة تكون هذه القيمة أصغر من الرسالة وتوضع إما في بدايتها أو نهايتها وتكون مدمجة بها، وفي هذه الحالة إن تم التلاعب بتلك الرسالة فإنه على الفور تختلف قيمة 'الهاش' التي تم احتسابها منذ البداية عند إنشاء الرسالة، وحتى إن تم التعرف على قيمة 'الهاش' الثانية فإنه من الصعوبة تقفي أثر قيمة 'الهاش' الأولية.

ج ـ الضمان : عند البدء في إنشاء التوقيع الإلكتروني بوساطة الهيئات المعتمدة فإنها بالطبع تتطلب ضماناً عالياً حسب المستويات والتراخيص الدولية والتي تتم عادة بموافقة الموقع الإلكتروني، وهنا فإنها ومن دون شك تولد أعلى درجات السلامة الأمنية.

توسيع التجارة الإلكترونية :

إن انتشار التوقيع الإلكتروني له من المميزات الكبيرة التي من شأنها القيام بالتوسع في التجارة الإلكترونية وتأمين جميع معاملاتها على الصعيدين الدولي والمحلي، وحقيقة تذكر أن بعض الدول العربية باتت تعمل في سن قوانين كثيرة تخص التوقيع الإلكتروني ومنهجيته ومدى الاستفادة منه في تأمين سرية المعلومات المرسلة مع عدم قدرة أحد على الاطلاع عليها أو تعديل جزء منها، والتي من شأنها أن تقضي على 'الواسطة' في بعض البلدان.

المطلب الرابع: التوقيع الإلكتروني وتاثيره على الخدمات العامة

أهمية التوقيع الإلكتروني في مدى السرية والضمان اللذين يتمتعان به وعليه تجدر الإشارة إلى أي مدى يمكن الاستفادة منه والمنفعة الكبرى من استخداماته

في شتى المجالات :

ـ تحويل المعلومات الشخصية بصورة سرية ومضمونة لكل مواطن.

ـ يمكن الاعتماد اعتماداً كلياً على التوقيع الرقمي ضمن الإجراءات القانونية والقضائية في المنازعات بين الأشخاص والشركات الخاصة أو المؤسسات والهيئات الحكومية.

ـ توفير الهوية الرقمية لكل مواطن.

ـ التوقيع باستخدام التوقيع الرقمي الإلكتروني على جميع المستندات ونماذج الطلبات والعقود وغيرها من الطلبات.

ـ التوفير في جميع إجراءات إرسال البيانات إلى المواطن والحصول على المعلومات منه (التوفير في الورق، الطلبات، الطباعة، الأحبار، إلخ....).

ـ توفير عامل الوقت الثمين للمواطن والموظف وفي هذه الحالة لن يضطر المواطن إلى الذهاب بسيارته أو باستخدام وسائل النقل إلى الدوائر الحكومية والانتظار مطولاً كما هو الحال في بلداننا العربية وعلى النقيض تماماً في البلدان الغربية، حيث إنه بالكاد أن ترى أشخاصاً يكملون معاملاتهم إلى بأضيق الحالات، وهي ظهوره الشخصي إن لزم.

ـ خلق وعي رقمي وفكري للمواطن، وتطوير التعامل مع الإنترنت وأثره على التجارة الإلكترونية، فنرى الكثيرين من الأشخاص الأذكياء الذين يملكون شركات ضخمة حققت الكثير من الأرباح من دون أن يكون لها مقر بحجم الشركات الكبيرة، وهنا يظهر استخدام الضمان الرقمي ومدى أهميته في عمليات البيع والشراء والوسطاء لدى المستخدمين هذه التقنية.

المطلب الخامس : البصمة الإلكترونية

ما هي البصمة الإلكترونية للرسالة؟

رغم أن التشفير يمنع المتلصِّصين من الاطلاع على محتويات الرسالة، إلا إنه لا يمنع المخرِّبين من العبث بها؛ أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة(integrity).

ومن هنا ظهرت الحاجة إلى البصمة الإلكترونية للرسالة وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقاً لخوارزميات معيَّنة تُدعى دوالّ أو اقترانات التمويه hashfunctions إذ تطبِّق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثِّل ملفاً كاملاً أو رسالة (سلسلة كبيرة). وتُدعى البيانات الناتجة البصمة الإلكترونية للرسالة. وتتكوَّن البصمة الإلكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين ١٢٨ و١٦٠ بت) تؤخَذ من الرسالة المحوَّلة ذات الطول المتغير.. وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الأصلية والتعرُّف عليها بدقة، حتى إن أي تغيير في الرسالة ـ ولو كان في بت واحد ـ سيفضي إلى بصمة مختلفة تماماً.

ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الإلكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين. وتتميز البصمات الإلكترونية عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة (private key) التي أنشأتها، ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفتاح العام (public key) العائد إليها. ولهذا يُطلَق على اقتران التمويه المستخدَم في إنشاء البصمةالإلكترونية اسم آخر هو اقتران التمويه الأحادي الاتجاه (one-way hash function)

ومن الجدير بالذكر، أن استخدام خوارزمية البصمة الإلكترونية أسرع من القيام بعملية التشفير اللامتماثل (asymmetricencryption) تشفير نص باستخدام المفتاح العام، ولهذا تُستخدَم خوارزمية البصمة الإلكترونية كثيراً في إنشاء تواقيع رقمية (digitalsignatures) .

المطلب السادس: ما هو التوقيع الرقمي(Digital Signature)

يُستَخدَم التوقيع الرقمي للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل. ويمكن للمرسِل استخدام المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونياً.

أما في طرف المستقبِل،فيتم التحقّق من صحة التوقيع عن طريق استخدام المفتاح العام المناسب. ففي عملية توقيع رقمي تقليدية يتم تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها وباستخدام التوقيع الرقمي. ومن فوائد هذا التوقيع أيضاً أنه يمنع المرسِل من التنكّر للمعلومات التي أرسلها. ومن الممكن اعتماد طريقة أخرى تتلخَّص في الدمج بين مفهومي البصمة الإلكترونية للرسالة والمفتاح العام، وهذه الطريقة أكثر أمناً من العملية النموذجية التقليدية. ويتم أولاً تمويه الرسالة لإنشاء بصمة إلكترونية لها، ثم تُشفَّر البصمة الإلكترونية باستخدام المفتاح الخاص للمالك، مما ينتج عنه توقيع رقمي يُلحَق بالوثيقة المُرسَلة. وللتحقُّق من صحة التوقيع، يستخدم المستقبِل المفتاحَ العام المناسب لفك شفرة التوقيع، فإن نجحت عملية فك شفرة التوقيع (بإعادتها إلى ناتج اقتران التمويه)، فهذا يعني أن المرسِل قد وقَّع الوثيقة بالفعل، إذ أن أي تغيير يحصل على هذه الوثيقة الموقَّعة (مهما كان صغيراً)، يتسبب في فشل عملية التحقُّق. وتقوم برمجيات المستقبِل بعد ذلك بتمويه محتوى الوثيقة لينتج عن ذلك بصمة إلكترونية للرسالة، فإن تطابقت القيمة المموَّهة للتوقيع الذي فُكَّت شفرته مع القيمة المموَّهة للوثيقة، فهذا يعني أن الملف سليم ولم يتعرض لأي تغيير أثناء النقل .

المطلب السابع: خوارزميات البصمة الإلكترونية للرسالة (MD2, MD4, MD5)

طوَّر رونالد رايفست (Ronald Rivest) خوارزميات MD2 و MD4 و MD5 الخاصة بالبصمة الإلكترونية للرسالة. وهذه الخوارزميات هي اقترانات تمويه يُمكن تطبيقها على التواقيع الرقمية. وبدأ ظهور هذه الخوارزميات عام ١٩٨٩ بخوارزميةMD2 ، ثم تلتها خوارزمية MD4 عام ١٩٩٠، ثم خوارزمية MD5 عام ١٩٩١. ويُولِّد كل من هذه الخوارزميات بصمة إلكترونية للرسالة بطول ١٢٨ بت. ورغم وجود تشابه كبير بين MD4 وMD5 ، إلا إن خوارزمية MD2 تختلف عنهما. ومن ناحية أخرى، فإن خوارزمية MD2 هي أبطأ هذه الخوارزميات، على حين أن

خوارزمية MD4 هي أسرعها. أما أكثر هذه الخوارزميات أماناً فهيMD5 ؛ وهي تستند أساساً إلى خوارزمية MD4 مُضافاً إليها بعض خصائص الأمان الأكثر إحكاماً. ويمكن تطبيق خوارزمية MD2 بوساطة أجهزة كمبيوتر ذات ٨ بت ، بينما يلزم أجهزة كمبيوتر ذات ٣٢ بت لتطبيق خوارزميتي MD4 وMD5.

الفصل الخامس

نظام التحويلات المالية الإلكترونية عبر الإنترنت

Electronic Funds Transfer EFT

يعد نظام التحويلات المالية الإلكترونية (EFT) جزءاً بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت (online banks) ويُتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة، نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات. ويمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية، في حال تطبيقه بطريقة صحيحة. بدرجة عالية من الأمن (security) وسهولة الاستخدام (ease of use) والموثوقية (reliability).

ويعد ظهور نظم المبادلات الإلكترونية والتي يتم فيها تحويل الأرصدة النقدية عبر الوسائل الإلكترونية مثالاً لهذه التغييرات والتطورات. فعلى سبيل المثال: يستخدم مجلس الاحتياط الفدرالي الأمريكي في الوقت الحاضر أنظمة اتصال سلكية متطورة تتم من خلالها تلك التحويلات والمبادلات، ومن هذه الأنظمة:

- نظام Fedwire والذي يبقي المؤسسات البنكية على اتصال دائم بالمجلس وببعضها البعض، بحيث تتمكن هذه المؤسسات من التحويل المتبادل للأرصدة النقدية فيما بينها من جهة، وفيما بينها وبين المجلس من جهة أخرى دون الحاجة إلى إرسال شيكات تقليدية.
- نظام دفع غرفة المقاصة بين البنوك **Chips**
(**c**learing **H**ouse **I**nter bank **P**ayment **S**ystem).
- نظام جمعية الاتصال الدولي للتحويل المالي عبر العالم Swift:
(**S**ociety for **W**orldwide **I**nter telecommunications **F**inancial **T**ransfer).
- نظام Emop التابع للقطاع الخاص والذي يتم استخدامه بالإضافة إلى النظامين السابقين له والتابعين لمجلس الاحتياط الفدرالي الأمريكي في عمليات تحويل الأموال الدولية فيما بين البنوك العالمية، وفيما بين السماسرة والوكلاء، وفيما بين المؤسسات المالية، أو فيما بين المؤسسات المالية وبين عملائها في أسواق المال، وذلك بهدف إجراء التحويلات التي تزيد قيمتها على مليون دولار أمريكي.

- نظام غرف المقاصة الآلية ACHS Automated Clearing Houses System والذي يتم استخدامه في إجراء التحويلات الأقل حجماً، حيث تستخدمه المشروعات عند تحويل مرتبات العاملين فيها إلى حساباتهم لدى المصارف التي توجد فيها تلك الحسابات، ويستخدمه الأفراد في تسديد قيم فواتير الخدمات وأقساط التأمين وفي تسديد أقساط القروض العقارية.
- نظام Giro والمستخدم من قبل المؤسسات المصرفية في أوربا بشكل خاص بغرض تحويل الأرصدة النقدية من حساب شخص في مصرف معين إلى حساب شخص آخر أو مشروع في مصرف آخر وذلك بناءً على طلب[1].

١- تعريف نظام التحويلات الإلكترونية[2] :

نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية (permission) لبنك ما. للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة (creditor debit)إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبرالهواتف (telephones) وأجهزة الكمبيوتر(computers) وأجهزة المودم (modems) عوضاً عن استخدام الأوراق. وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلي (Automated Clearing House ACH)، وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية.

وتميّزت هذه الخدمة عن النظام القديم (أي النظام الورقي) بأنها أسرع و أكثر قدرة على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل: خدمة إيداع الشيكات (direct deposit of paychecks) لتحصيلها عند استحقاقها، وخدمة تحصيل الأقساط (scheduled payments) .

٢- كيف يتم التحويل المالي الإلكتروني :

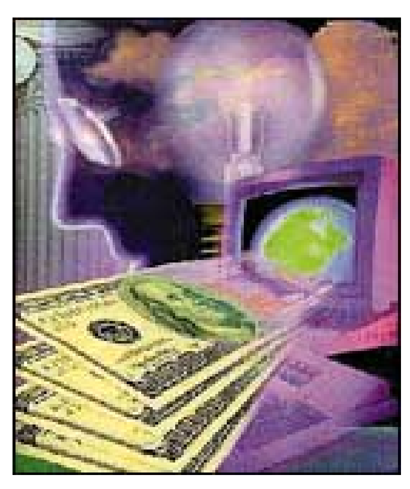
يوقع العميل نموذجاً معتمداً واحداً (onetime authorization form) لمنفعة

---

1 – F. Mish kin. Economic of Money, Financial Markets. Addison-Wesley. 1998,p53-55.

2- **مجلة العالم الرقمي، الأحد،٥ ربيع الثاني ، ١٤٢٤ هـ، العدد(١)- ٢٠٠٢/١٢/٢٣ إصدار الجزيرة.**

الجهة المستفيدة(مثلاً: التاجر). ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً). ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة. وفي العادة، يتعامل البنك والعميل مع وسطاء(mediators) وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة. ويمكن إيجاد العديد منهم على الإنترنت. ويقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط (mediator) ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية (ACH)التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل.
ويقارن بنك العميل التحويل المالي (الوارد من دار المقاصة) برصيد العميل. وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي. يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد (NSF no sufficient fund) إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل. أما إن كان الرصيد كافياً لتغطية قيمة التحويل المالي. فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج. أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية (ACH) دون المرور بوسيط. فعندها يتوجب على التاجر نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية. وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر. وفي هذه الحالة. يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصدق لصالح التاجر. ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد. وتحويله إلى حساب التاجر وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.



٣- **منافع نظام التحويلات الإلكترونية :**

- تنظيم الدفعات :(ontime payments) يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.
- تيسير العمل :(convenient) ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية. مما يعني تيسير الأمر. ورفع فعالية نظام العمل .
- السلامة والأمن :(safety & security) أزالت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية. والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة .
- تحسين التدفق النقدي :(improve cash flow) رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً موثوقية التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد
- تقليل الأعمال الورقية :(reduce paperwork) يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- توفير المصاريف :(money saving) قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة .
- زيادة رضا العملاء (promotes customers satisfaction)

تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

٤ - دعم العملاء عبر الشبكة :

يعتبر دعم العملاء عبر الشبكة أمراً مهماً سواء كنت تمارس نشاط البيع عبر الإنترنت أو تدعم نشاطك الموجود خارج الشبكة. فإذا اشترى عميل منتج ما من موقعك . أو قام بزيارة موقعك مرة أخرى فهذا يدل على ارتباطه بموقعك، وهذا بالتالي لابد أن يقابله ارتباط آخر من جهتك نحو العملاء .إذا رغب الزوار في التعامل التجاري معك فلابد أن تمنحهم الثقة التي يحتاجون إليها .وهذا يعني ربط المهارة الشبكية بلمسة إنسانية حقيقية، خصوصاً لو كنت تملك موقعاً تجارياً إلكترونياً. وما زال العديد من الناس في عالم الأعمال الإلكترونية عاجزين عن فهم الطريقة المعقدة التي ترتبط بها "الشبكة" بجمهورها. بل يفضلون التعامل مع الزوار على أنهم "مجرد ناقرين على الأزرار للحصول على ما يريدون" أكثر من التعامل معهم كبشر. ولقد أدركت الشركات التي استطاعت أن تثبت وجودها وتحقق نجاحاً طويل المدى أهمية التجاوب مع مستخدمي الشبكة وإمدادهم بالمعلومات اللازمة. وبالتالي استخدمت ذلك كوسيلة للتعبير عن ارتباطها بالعملاء.

٥- كيف تكسب العملاء:

فإذا كنت تبيع منتجات عبر موقعك . لابد أن تتأكد من أن العملاء راضون تماماً عن طريقة تنفيذك لعملياتهم الشرائية ومن ثم توصيل البضائع إليهم . وفيما يلي بعض الطرق التي تساعدك في خدمة العملاء:

أ- **أرسل البضائع للمشترين مرفقة بإيصالاتها** : من المثير للدهشة أن العديد من مواقع التجارة الإلكترونية الكبيرة لا ترفق إيصالات مع البضائع المباعة، وبالتالي يتسبب هذا في ترك انطباع سيئ لدى الزوار عن الموقع وخدماته .

ب ـ تعلم من المواقع الناجحة : تتبع أمازون منهجاً أسطورياً في طريقة تنفيذها للعمليات الشرائية، فإذا اشتريت كتاباً أو أسطوانة (سي دي) فإن الموقع يتابع معك جميع خطوات إجراء الطلب . وبمجرد أن تطلب منتجاً ما يرسل لك الموقع إشعاراً

بالبريد الإلكتروني ليخبرك كيف تجد مكان المنتج الذي ترغب في شرائه في موقع أمازون . وما أن يغادر طلبك الموقع حتى ترسل إليك رسالة أخرى لتخبرك أن بضاعتك في طريقها إليك.

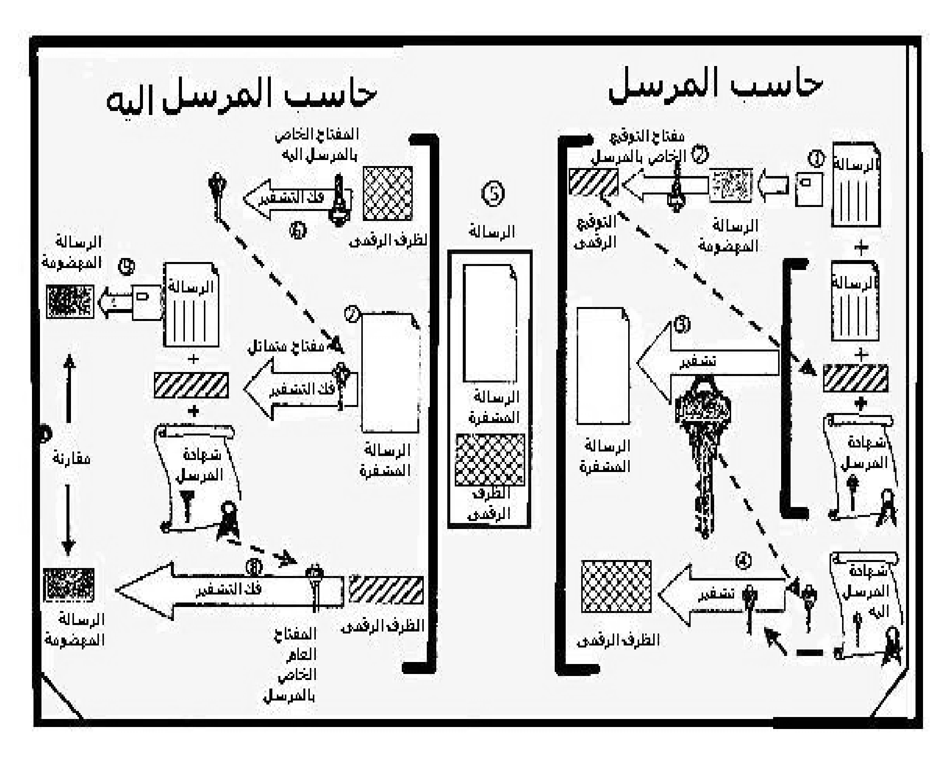
ت ـ عرض خدمة التوصيل المجاني : أفضل طريقة لتتجنب مخاطر عدم قدرتك على التنفيذ الجيد هي عرض خدمة التوصيل المجاني .

ث ـ عرض المنتجات المتوفرة في المخازن : غالباً ما يعود السبب في ترك عربات التسوق دون إكمال عملية الشراء إلى أن المتسوقين يفاجؤون ون بعد القيام بكل العمليات اللازمة لشراء منتج ما. بعدم توافره على الموقع. لذلك عليك أن تبين أي المنتجات متوافر لديك في الوقت الحالي وأي منها غير متوافر.

ج ـ اجعل العملاء على اطلاع دائم بآخر المستجدات في موقعك : إذا توقعت حدوث مشاكل في التوصيل أوفي أي جانب آخر، عليك أن تطلع العملاء على ذلك . كذلك أخبر عملاءك عن طريق البريد الإلكتروني إذا توقعت حدوث عطل أو توقف في موقعك .

ح ـ اعرض خدمات توصيل مختلفة : يرغب العديد من المتسوقين على الشبكة في دفع مبالغ إضافية من أجل استلام البضائع خلال يوم واحد أوفي نفس اليوم الذي يشترونها فيه . لذلك حاول أن توفر خيارات توصيل مختلفة وفقاً لرغبات الزبائن. ويساعد ذلك في إضفاء لمسة خاصة على موقعك .

خ ـ ضع سياسة واضحة فيما يخص استرداد البضائع : التجار الإلكترونيون الناجحون يقبلون استرداد البضائع خلال مدة معينة، كما يعرضون خدمة إعادة تكاليف الشحن للبضائع التي بها عيوب.



بروتوكول الحركات المالية الإلكترونية الآمنة:

طورت مجموعة من الشركات العالمية الرائدة بروتوكولاً لعمليات الدفع أطلقت عليه اسم بروتوكول الحركات المالية الآمنة. والغاية من هذا البروتوكول ضمان الحفاظ على أمن البيانات(خصوصيتها وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الإنترنت) ويشبه هذا البروتوكول ـ إلى حد كبير ـ بروتوكول الطبقات الأمنية في استناده إلى التشفير والتوقيعات الرقمية وللحفظ على خصوصية وسلامة المعلومات المنقولة عبر الإنترنت بين حاملي البطاقات والتجار يستخدم بروتوكول الحركات المالية الأمنية برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الإلكترونية وتحوي المحفظة الإلكترونية رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة له أما التاجر فتكون له شهادة رقمية صادرة عن أحد البنوك المعتمدة ويستخدم كل من حامل البطاقة والتاجر الشهادة الرقمية التابعة له مما يتيح لكل منهما التحقق من هوية الآخر عند إجراء الحركات المالية عبر الإنترنت.

ولا يمكن للتجار مشاهدة رقم البطاقة الائتمانية أثناء جلسة بروتوكول الحركات المالية حيث ترسل الصيغة المشفرة لهذا الرقم إلى مصدر هذه البطاقة للموافقة على إجراء الحركة المالية مع التاجر وتضمن هذه الطريقة عدم عرض الرقم كما تمنع أي تعديل غير مرخص به أثناء إرسال البيانات.

أطراف عملية الشراء وفقاً لبروتوكول الحركات المالية الإلكترونية الآمنة:

تتضمن عملية الشراء وفقاً لبروتوكول الحركات المالية الإلكترونية الآمنة أطرافاً هم:

١- حامل البطاقة.

٢- موفر المحفظة الإلكترونية.

٣- التاجر.

٤- معالج عمليات الدفع.

٥- بوابة الدفع.

١- **حامل البطاقة:** هو شخص لديه حساب بطاقة ائتمانية فيزا أو ماستر كارد ويستخدم هذا الشخص محفظة إلكترونية تحوي شهادات رقمية لبروتوكول الحركات المالية الآمنة وحامل البطاقة هو الزبون في هذه العملية.

٢- **أما موفر المحفظة الإلكترونية:** فهو المؤسسة المالية التي تزود الزبائن بالأدوات التي تتيح - بشكل آمن - شراء البضائع والخدمات عبر الإنترنت ومن هذه الأدوات الشهادات الرقمية أو شهادات بروتوكول الحركات المالية الآمنة Transaction Set.

٣- وأما التجار فهم الشركات والأفراد الذين يصنعون البضائع والخدمات عبر النت وكي يتمكن هؤلاء التجار من التجاوب مع الحركات المالية التي يقوم بها الزبائن لابد لهم من الارتباط بعلاقة مع معالجي عمليات الدفع أو مؤسسات مالية معتمدة أخرى.

٤- ومن أطراف هذه العملية معالج عمليات الدفع وهو المؤسسة المالية التي تزود التجار بالحسابات وتتولى التحقق من عمليات الدفع التي قام بها الزبائن بالإضافة إلى التعامل معها ومعالجتها.

٥- وأما بوابة الدفع فهي الجهاز الذي يشغله معالج عمليات الدفع ويتولى هذا الجهاز معالجة رسائل الدفع التي يتلقاها من التجار وأوامر الدفع التي يتلقاها من حامل البطاقات.

إجراء الحركات المالية وفقاً لبروتوكول الحركات المالية الآمنة:

يقوم العميل في أول الأمر بفتح حساب بطاقة ائتمانية(ماستر كارد) أو(فيزا) في أحد البنوك، ثم يصدر البنك إلى صاحب البطاقة برنامجاً خاصاً ببروتوكول الحركات المالية الآمنة يدعى برنامج المحفظة الإلكترونية. وتستخدم هذه المحفظة في الشراء وإجراء الحركات المالية عبر الإنترنت. وتثبت المحفظة الإلكترونية في كمبيوتر المستخدم، حيث يمكن له الولوج إليها في أي وقت للقيام بعملية الدفع عبر الإنترنت.

وتحوي هذه المحفظة معلومات مثل رقم البطاقة الائتمانية، وشهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة، وتاريخ انتهاء البطاقة، إضافة إلى معلومات أخرى.

ويمكن تنزيل برنامج المحفظة من الإنترنت ويكون هذا البرنامج مؤمناً بكلمة مرور. ومن جهة أخرى، تعد شهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة دليلاً على أن البنك قد تحقق من هوية حامل البطاقة.

وللحصول على هذه الشهادة يحول العميل إلى جهة مخولة بمنح الشهادات معتمدة لدى البنك. ويفتح التاجر حساباً لدى معالج عمليات الدفع الذي يختاره(قد يكون بنكاً) ليحصل على ما يلزمه من برمجيات لاستخدام بروتوكول الحركات الآمنة.

وتتضمن هذه البرمجيات شهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة الممنوحة للتاجر، والمفتاح العام لمعالج عمليات الدفع المختار. وتستخدم هذه البرمجيات لمعالجة الحركات المالية على الإنترنت كما في الشكل السابق الذي مر معنا .

كيفية قيام التاجر باستخدام بروتوكول الحركات المالية الآمنة:

يمكن للعميل ــ عبر الإنترنت ــ أن يسأل عن شهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة للتجار وذلك للتحقق من وضع التاجر والاستفادة من مفتاحه العام. وعند إجراء طلب معين، يستخدم العميل المحفظة الإلكترونية لاسترجاع رقم بطاقته الائتمانية وشهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة. ويستخدم العميل المفتاح العام للتاجر في التوقيع على معلومات طلب الشراء كما يستخدم المفتاح العام للبنك في التوقيع على معلومات الدفع التي ستوجه لاحقاً إلى التاجر. وبعد ذلك، يعود التاجر بشهادة بروتوكول الحركات المالية الخاصة به إلى البنك أو معالج عمليات الدفع، للتحقق من هوية العميل والحصول على تحويل بالدفع وذلك استناداً إلى شهادة بروتوكول الحركات المالية الآمنة للعميل أو رسائل الدفع). ويتحقق البنك (أو معالج عمليات الدفع) من هويتي التاجر والعميل، ويعالج طلب الشراء ومعلومات الدفع. وبعد التحقق يوقع البنك (أو معالج عمليات الدفع) رقمياً على رسالة تحويل يرسلها إلى التاجر. وبعد ذلك، يرسل التاجر رسالة تأكيد إلى العميل، ثم ينفذ الخدمات المطلوبة في استمارة الطلبية ثم يولد السند أو الوصل ثم يشحن البضاعة.

الفصل السادس

خصائص تعاملات التجارة الإلكترونية

على الرغم من عدم وجود تعريف واضح متفق عليه " للتعاملات التجارية الإلكترونية"، إلا أنه يمكن الوقوف علي ست خصائص رئيسة مميزة لها، تختلف فيها عن "المعاملات التجارية التقليدية" وتجعل من الصعوبة فرض القواعد الضريبية الحاكمة للتعاملات المتبعة حالياً على التعاملات الإلكترونية، وهي علي النحو التالي:

(١) اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات:

حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي المعاملة تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق مما يشكل صعوبة في إثبات العقود والتعاملات... وهكذا تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح لكلا الطرفين في حالة نشوء أي نزاع بينهما٠ وبالتالي فإن ذلك يفتح المجال أمام قضية أدلة الإثبات القانونية، وأثرها كحقائق أمام نمو التجارة الإلكترونية٠

(٢) فتح المجال أمام الشركات صغيرة الحجم لممارسة أنشطتها عبر العالم باستخدام شبكة الإنترنت في ظل تزايد حركة التجارة الإلكترونية٠

(٣) إتاحة القدرة للمؤسسات على إدارة تعاملاتها التجارية باستخدام شبكة الإنترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي٠

(٤) عدم إمكانية تحديد الهوية حيث لا يري طرفا التعاملات التجارية الإلكترونية كل منهما الآخر ٠

(٥) إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونياً "المنتجات الرقمية مثل برامج الحاسب، التسجيلات الموسيقية، أفلام الفيديو، الكتب، الأبحاث والتقارير الإلكترونية ٠٠٠٠٠ إلخ

أثر استخدام التكنولوجيا على أداء البنوك:

بالطبع التكنولوجيا لها عظيم الأثر في المجال المصري فالآن هناك الكثير من العمليات التي تحدث على شبكة المعلومات هي إما عمليات داخلية خاصة بالمصرف نفسه أو عمليات خارجية بين المصرف و عملائه.

1 – بالنسبة للعمليات الداخلية المصرفية :

تتم نتيجة الأعمال بكل سهولة ويسر وتجد أن المصارف قادرة كل ثلاثة شهور على حساب نتيجة البنك ككل بكل فروعه بخطوات وإجراءات ميسرة عن السابق. هناك أيضاً الحلول المالية التي تستخدمها البنوك و التي أتاحت مزيداً من الدقة و الرقابة و السيطرة على المخزون النقدي للبنك و على جميع تعاملات البنك.

2- بالنسبة للتعاملات الخارجية المصرفية أو علاقة العملاء بالمصرف الآن يمكنك إيداع المبالغ في الماكينات الإلكترونية والسحب النقدي بكل سهولة ويسر وأيضاً يمكنك تحويل النقدية و دفع فواتيرك الخاصة عن طريق شبكة المعلومات و تتيح لك البنوك خدمات كثيرة عن طريق شبكة المعلومات مثل تقديم الطلبات الخاصة بالتسهيلات والقروض والشكاوى وما إلى ذلك.

في الحقيقة الفائدة العظيمة و النقلة النوعية التي حدثت في مجال البنوك بسبب التطبيق العملي لتقنية المعلومات أصبحت واضحة للعيان و يمكن لأي متعامل مع البنوك أن يحس بها و يراها.

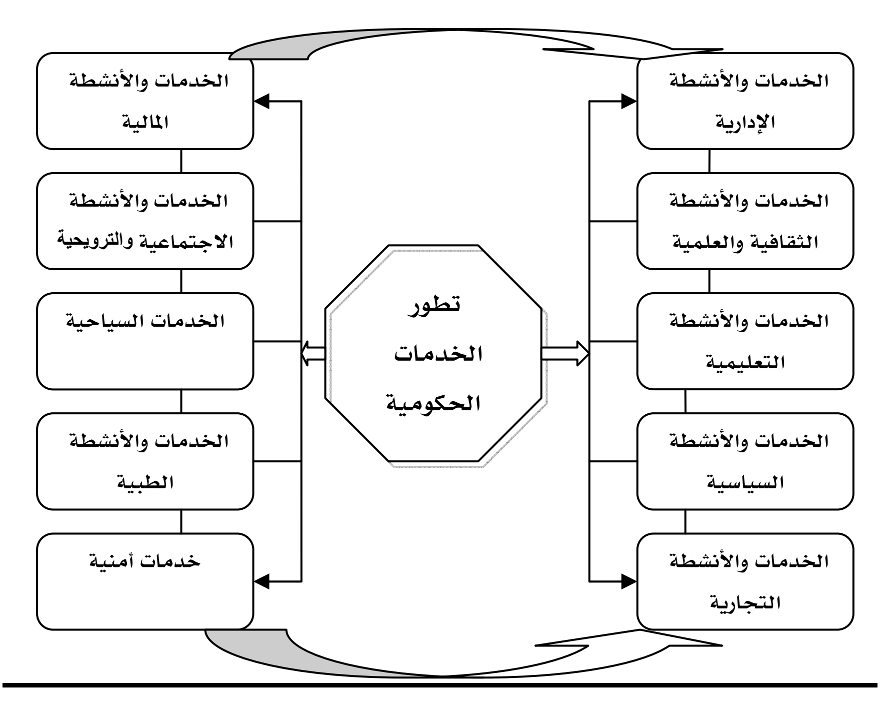
الفصل السابع

خدمات مواقع البنوك الإلكترونية

تتوقع الأبحاث بالمستقبل القريب تنامياً في التطبيقات التي تربط بين مجال تقديم الخدمات إلكترونياً، وما قدمته تقنيات الاتصالات لتحقيق المزيد من الخدمات الإلكترونية ليس فقط على المستوى الحكومي ولكن على كافة المستويات وكافة أشكال الخدمات التي قد لا تستطيع البوابات الإلكترونية بشكلها المتعارف عليه حاليًا أن تقدمها لأي سبب من الأسباب:

- تقنية الاتصالات .
- تقنية الدفع الإلكتروني.
- تقنية التوقيع الإلكتروني .
- تقنية الوثيقة الإلكترونية.
- تقنية نظم المعلومات الجغرافية.

مواقع الخدمات الإلكترونية :



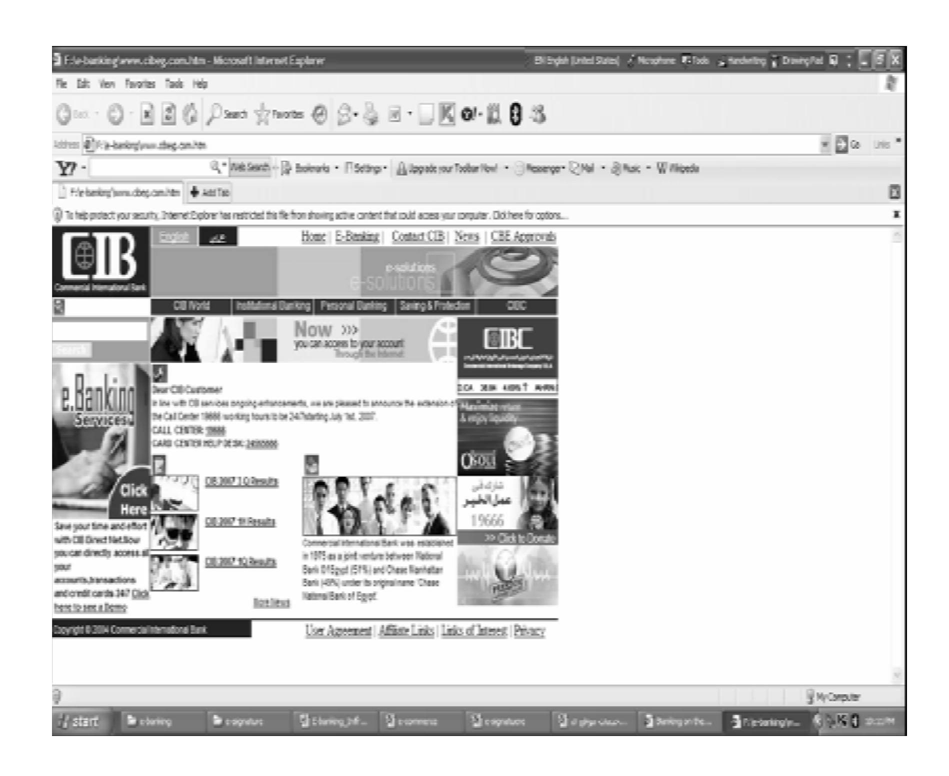
يمثل الشكل تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية

تطور الخدمات الإلكترونية:

١- مرحلة الميلاد: التي شهدت دخول الحاسب في العمل الحكومي وظل تقديم الخدمة يتم بالشكل التقليدي.

٢- مرحلة التصعيد: استخدمت أنظمة المعلومات، وهي مرحلة تحولية كان لها تأثير كبير.

٣- مرحلة الذروة: حيث دخل الإنترنت في مجال العمل وأصبح يقدم الخدمة عن بعد.



البنك الإلكتروني :

يشير إلى النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى كالهواتف الخلوية ضمن مفهوم بنوك الواب أو غيرها من الوسائل التقنية .

مفاهيم خاطئة عن البنوك الإلكترونية:

- بعض البنوك أنشأت موقعاً تعريفياً لخدماتها وفروعها.
- بعض البنوك صممت مواقعها منذ فترة طويلة ولما تزل على ذات المحتوى حتى دون تطوير لموادها التعريفية.
- كما أن بنوكاً أخرى اكتفت باستثمار الشبكة لتنقل عليها الخدمات المصرفية على الخط التي كانت تمارسها دون الشبكة كمزودات النقد والاستعلام عن الحسابات وغيرها.

البنية التحتية لمواقع البنوك الإلكترونية:



•اختيار تصميم الحواسيب يتوقف إلى حد كبير على الاحتياجات الفردية لكل مصرف، ونوعها من شبكة الاتصالات،أجهزة كومبيوتر،برامج التشغيل، وإدارة قواعد بيانات المنتجات.

• *تقنية المعلومات* من حيث:

–الأجهزة

–البرمجيات

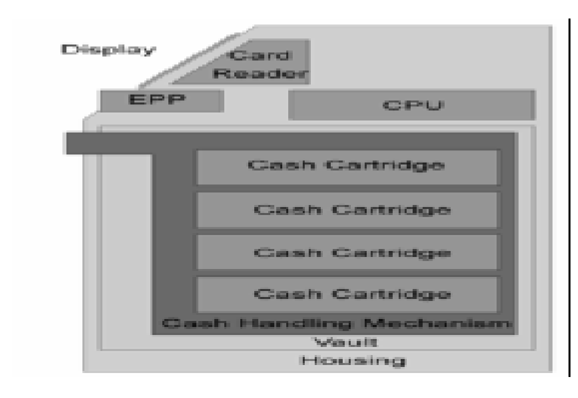
–الحلول

–الكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية

آلات الصرف الآلية :

Automatic **T**eller **M**achines (**ATMs**)
Barclays in the northern London

Financial Network 1967أول آلة صرف آلية عام









أمن المعلومات البنكية من خلال مواقع الإنترنت :

اختيار التدابير الأمنية بعبارات عامة في جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية تشمل:

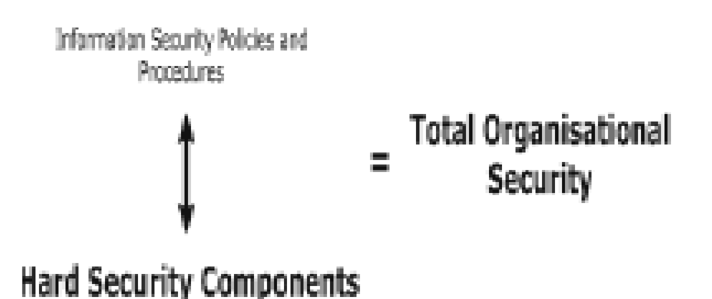
ـ التشفير لخدمات التوثيق والتشفير.

ـ التحقق من الهوية والتوثيق .

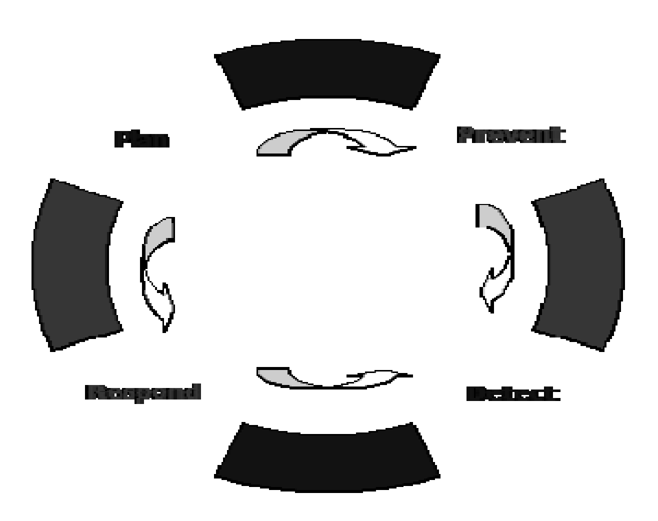
ـ الإذن قبل وصول خدمات مراقبة ،والضوابط المزدوجة، ونظام المحاسبة الشيكات... إلخ.

ـ الطوارئ ، شبكة المرونة والانتعاش الاحتياطية .

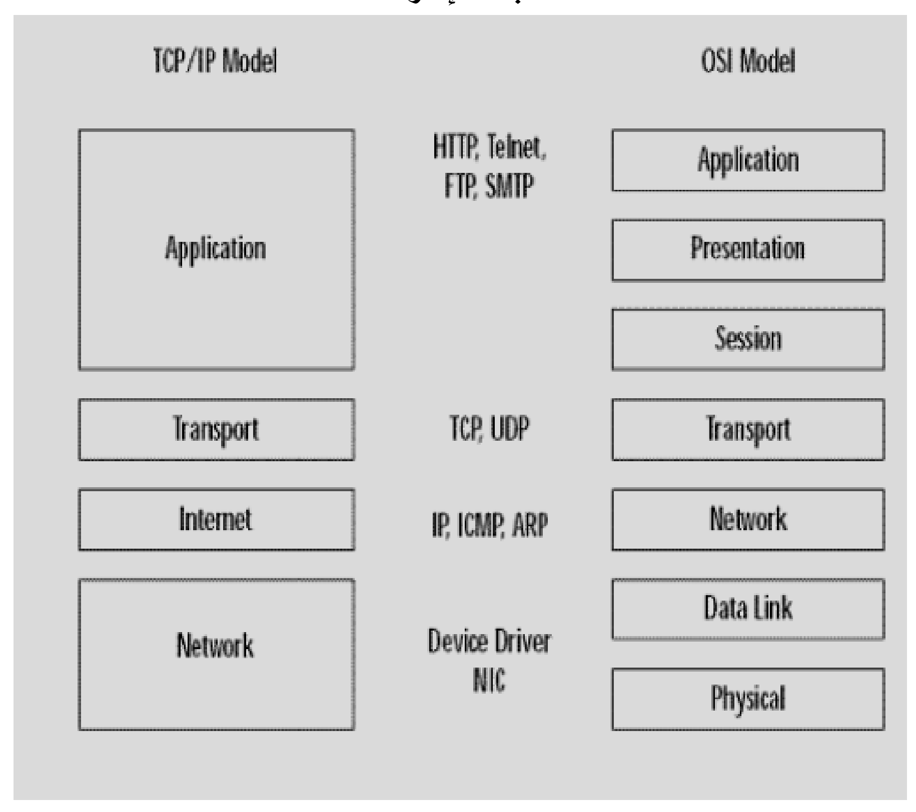
ـ الأمن المادي المضاد.



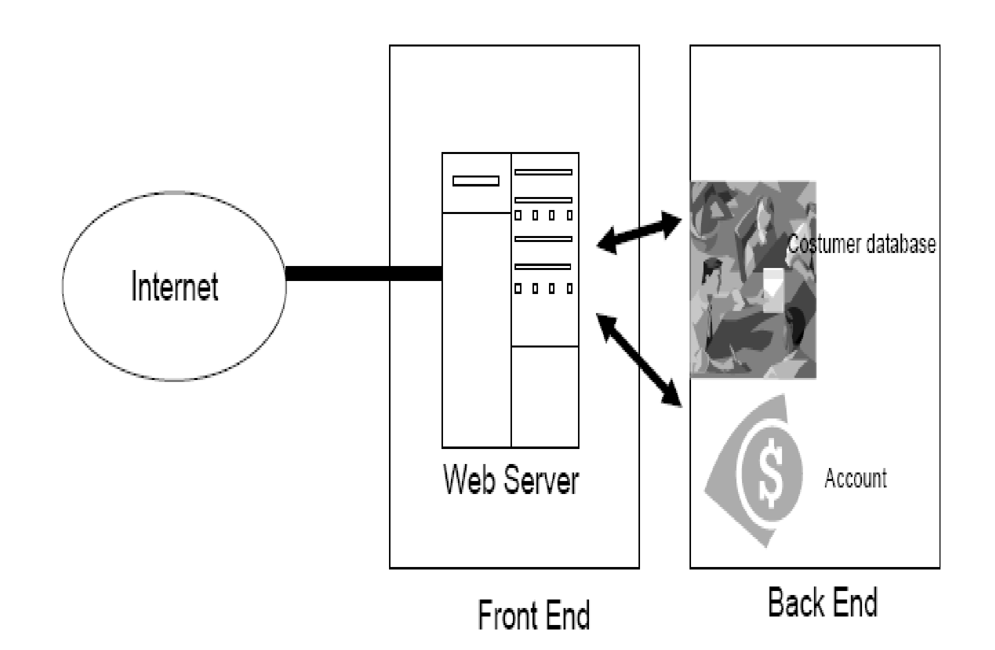
دورة الحياة للتأمين



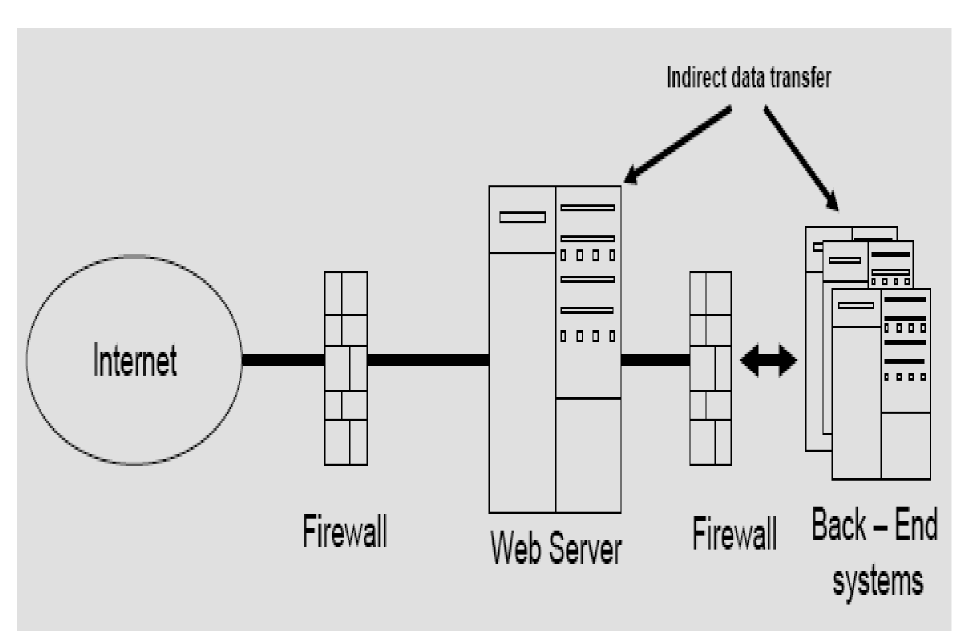
شبكة الإنترنت



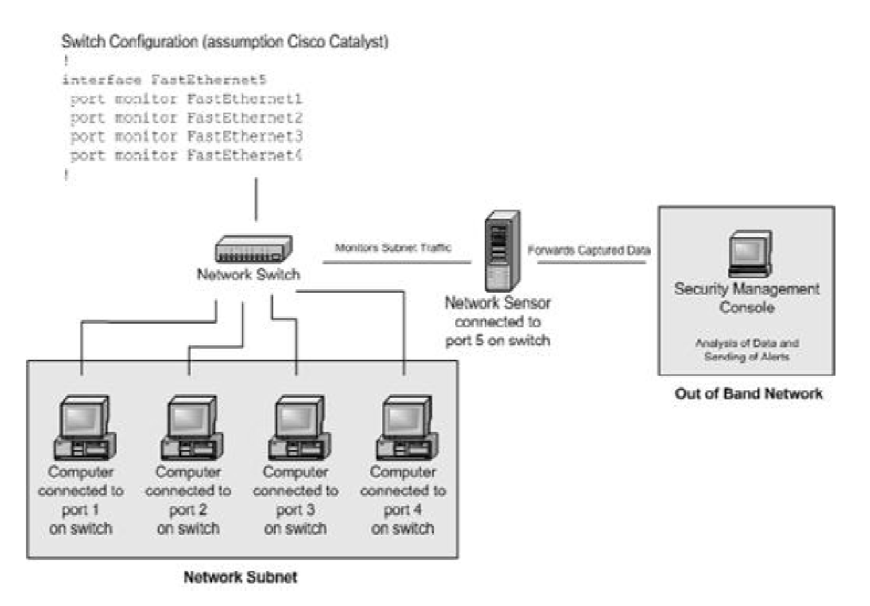
أمن المعلومات البنكية من خلال مواقع الإنترنت



أمن المعلومات البنكية من خلال الإنترنت



أمن المعلومات البنكية من خلال الإنترنت



أمن المعلومات البنكية من خلال الإنترنت

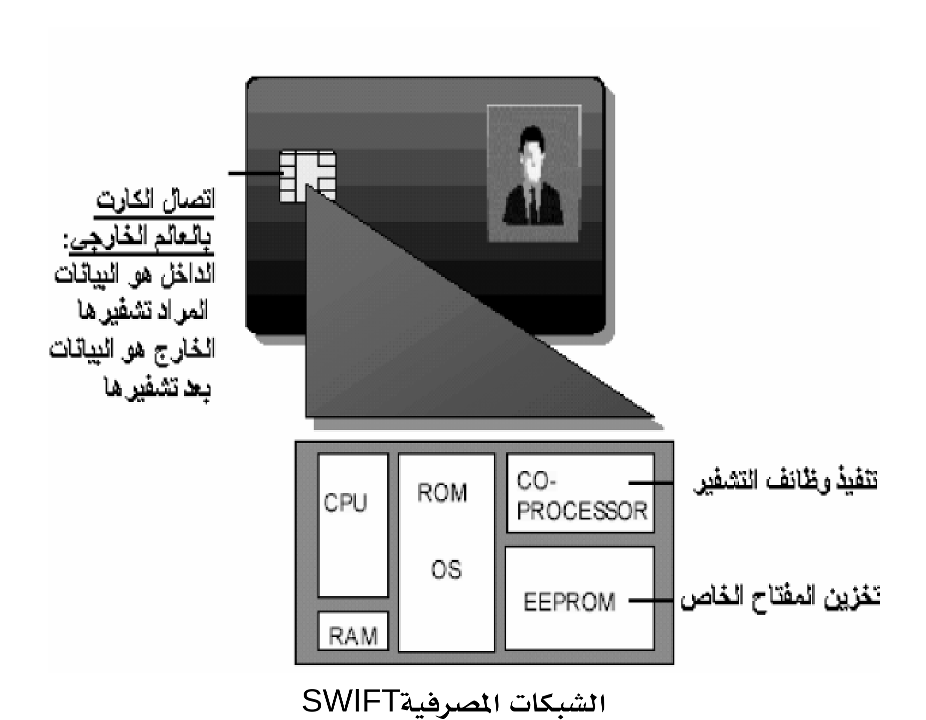
- **التشفير**
- **التوقيع الإلكتروني**
- **تأمين الدفع الإلكتروني**

الضوابط الفنية والتقنية:

يستخدم بطاقات ذكية غير قابلة للاستنساخ ومحمية بكود سري ، تحتوي على عناصر متفردة للموقع وهي بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني وشهادة التصديق الإلكتروني، وتم تحديد مواصفات البطاقة الذكية وأنظمتها ،وفقاً لأحدث المعايير الدولية الفنية والتقنية.



الضوابط الفنية والتقنية



الشبكات المصرفيةSWIFT

- شبكة أنشئت في 1973 ، في أكثر من 200 من المصارف الدولية.
- (EFT) الهدف الرئيسي هو تقديم خدمة عالية توفر تأمين انتقال التحويل الإلكتروني للأموال و الخدمات المالية الأخرى.
- استخدام رسالة موحدة الأشكال تم تحديدها بعناية لإتاحة نطاق واسع بين المصارف المالية والاتصالات بين العديد من المشاركين في الشبكة.
- أنواع الرسائل وتشمل مجموعة متنوعة من المعاملات الإلكترونية مثل الاعتمادات المستندية ، تأكيدات من النقد الأجنبي، أو التحويلات البنكية.
- يوفر الحاجة الأمنية من خلال استخدام التشفير وتوثيق الملكية عن طريق الخوارزميات التي تستخدم للحفاظ على سلامة الرسالة والمرور السري.

الشبكات المصرفية الإقليمية :

ـ الحاجة إلى تطوير شبكات مشتركة مع بنوك أخرى، في نفس البلد لتمكين سرعة التحويلات البنكية بالعملة المحلية.

ـ سرعة تسوية المدفوعات أو دفع القيم الصافية بين كل الأعضاء.

ـ تسوية الأموال بين البنوك بصفة عامة تتحقق من خلال المصرف المركزي داخل كل بلد.

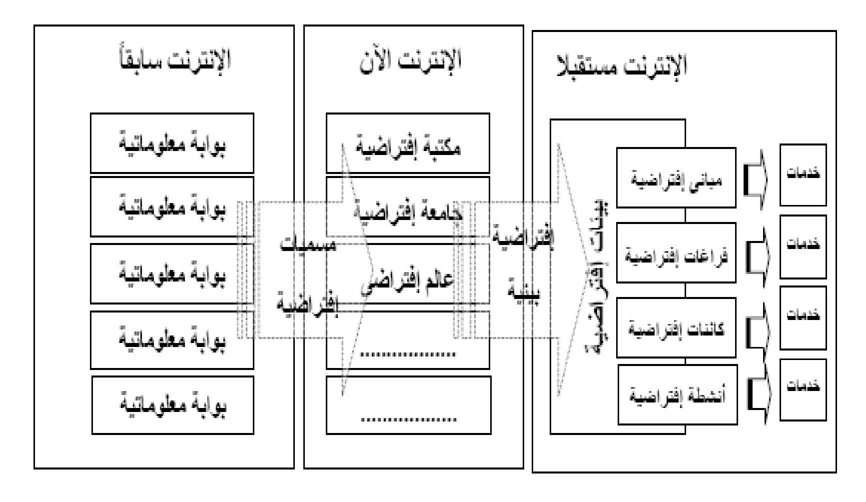
ـ شبكات الخدمات مثل الخدمات المصرفية الذاتية (كآلات الصراف الآلي، نقطة البيع)، التطبيقات المنزلية لمصرفية (مثل الإستفسار عن الحساب ، دفاتر الشيكات وطلب البيان إلخ).

أمثلة :

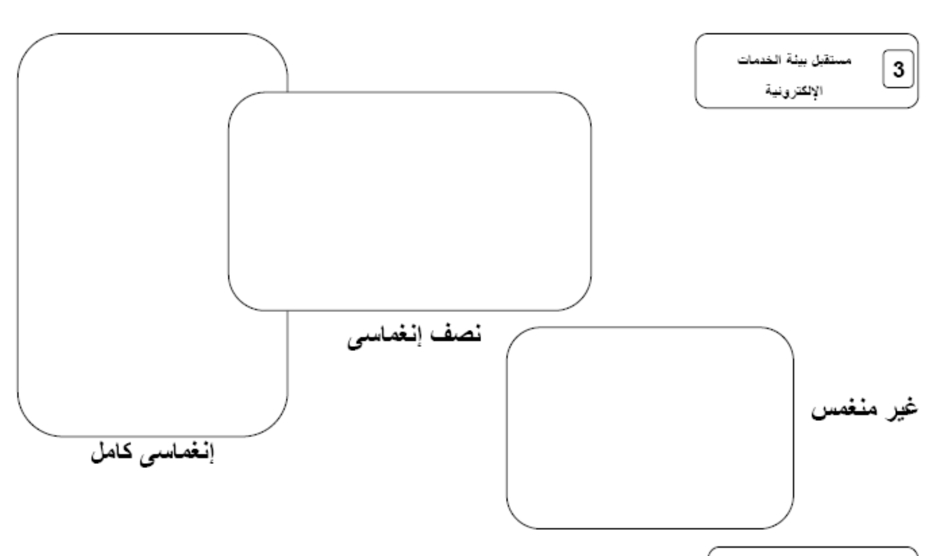
- fed wire وbank wire و Chips المصارف الأمريكية.
- CHAPS مصارف المملكة المتحدة.

–Sagittarius البنوك الفرنسية.

الواقع الافتراضي كبيئة خدمية بنكية إلكترونية مستقبلية



مستقبل بيئة الخدمات الإلكترونية



3 مستقبل بيئة الخدمات الإلكترونية

4

تقنيات العمارة والبيئات الإفتراضية من التقنيات التى يتوقع لها أن تتنامى ويتزايد إستخداماتها عبر شبكة الإنترنت فى المستقبل القريب لدرجة يمكن معها توقع تحول البوابات الخدمية الإلكترونية إلى كيانات إفتراضية فى صورة معمارية يستطيع متلقى الخدمة التعامل معها كما يتعامل فى العالم الحقيقى، وترتقى بشكل ومستوى الخدمة المقدمة، بشرط توافر التجهيزات التقنية لهذا الغرض لدى متلقى الخدمة أو من خلال وكلاء يمتلكون هذه التجهيزات التقنية.

6- الخاتمة

الفصل الثامن

التجارة الإلكترونية

Electronic Commerce

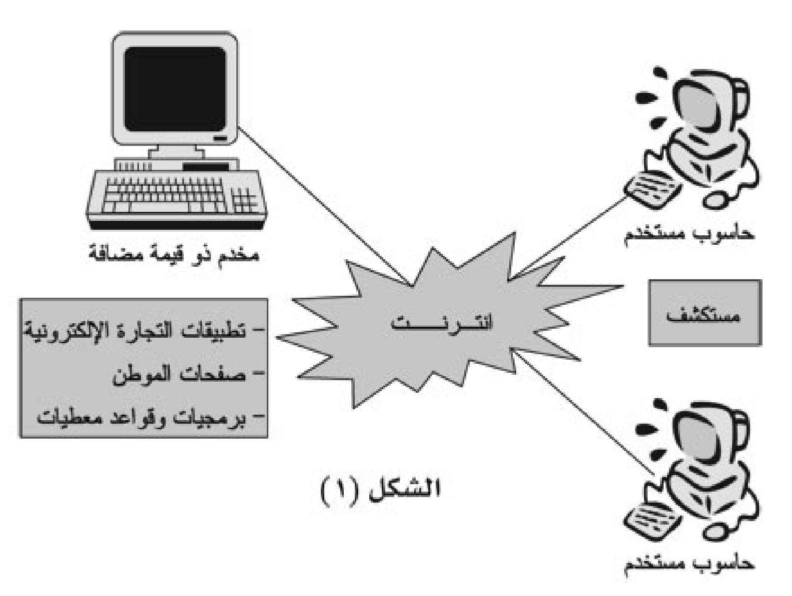


تعرّف التجارة الإلكترونية Electronic Commerce بأنها أي شكل من أشكال التبادل التجاري أو الإداري أو تبادل المعلومات التي تجري باستخدام تقانات المعلومات والاتصالات. كما تعرّف بأنها تنفيذ مختلف أنشطة الأعمال باستخدام الوسائل المعلوماتية المؤلفة من حواسيب تربطها شبكة حاسوبية لتبادل المعلومات. ويربط بعضهم تعريف التجارة الإلكترونية بشبكة الإنترنت فتعرّف بأنها تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالسلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت[1].

1- **للمزيد يمكن الرجوع إلى:**

نبال إدلبي ، الموسوعة العربية، ENCYCLOPDIA htm **، دار الفكر. دمشق.**

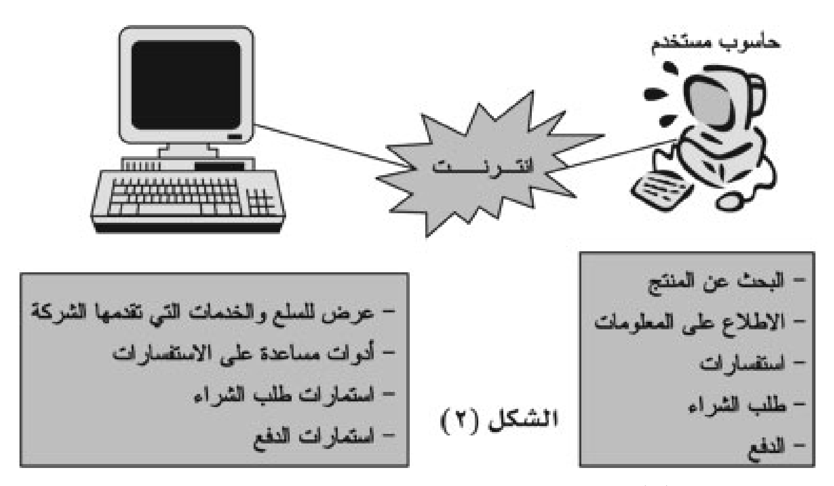
- MARC LANGLOIS, STEPHANE GASCH “Le Commerce Electronique B to B, de l’EDI a Internet” (Dunod 1999).
- New Methods of Work and Electronic Commerce”, (European Union Publication, Information Society Technologies, February 2001).



الشكل (١)

تعتمد التجارة الإلكترونية على عرض السلع التجارية والخدمات المختلفة بوساطة برمجيات مرئية على شبكات خاصة متاحة للاستخدام لفئة معينة من الأشخاص بشكل عام، وتؤمن الشركات أو المؤسسات العارضة الأدوات المساعدة على شراء السلع والاستفادة من الخدمات المختلفة المتاحة. وقد ساعدت شبكة الإنترنت والويب Web في انتشار التجارة الإلكترونية على المستوى العالمي وضاعفت من أثرها الاقتصادي.

يبين الشكل (١) البنية التحتية العامة لتطبيقات التجارة الإلكترونية على الإنترنت التي تتضمن بشكل أساسي حاسوباً مخدّماً Server ذا قيمة مضافة موصولاً إلى شبكة الإنترنت ومجهزاً بتطبيقات التجارة الإلكترونية وعدداً من البرمجيات الأساسية وصفحات الموطن اللازمة لعرض الخدمات والسلع. يستطيع المستخدم العادي الولوج إلى تطبيق في التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت بمعرفة عنوان موقعه على الويب.



يبين الشكل (٢) **المراحل التقليدية لاستخدام تطبيق في التجارة الإلكترونية**

يبدأ المستخدم بالولوج إلى موقع التجارة الإلكترونية لشركة ما، ومن ثم يقوم باستعراض المنتجات والخدمات المختلفة للشركة. يقوم المستخدم بعد ذلك بالاطلاع على معلومات تفصيلية عن المنتج وقد يحتاج إلى بعض الاستفسارات التي يوجهها إلى الشركة بإرسال رسالة إلكترونية. وبعد تلقيه جواباً على استفساراته قد يقرر المستخدم شراء بعض المنتجات من الشركة فيقوم بإرسال طلب شراء إليها ويحدد طريقة دفعه لثمن المنتجات التي طلبها، ومن ثم يقوم بدفع المبلغ المترتب عليه.

إن للتجارة الإلكترونية جوانب متعددة بالإضافة للجوانب التقنية والاقتصادية وأهمها الجانب القانوني والمالي. إن العقود والاتفاقات التي تجري بين الشركات المتباعدة باستخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية هي عقود واتفاقات تجري بالوسائط الإلكترونية، وتفتقر معظم الدول إلى القوانين والتشريعات الناظمة لمثل هذه العقود مما يؤدي حالياً إلى العديد من التساؤلات حول شرعية مثل هذه العقود.أما من الناحية المالية ومع توفر بطاقات الاعتماد الإلكترونية CreditCards فهي تسهل عملية الدفع عن بعد؛ إلا أن العديد من الأفراد والمؤسسات يتحفظون حول استخدام بطاقات اعتمادهم وأرقامهم السرية عبر الشبكات الإلكترونية العامة، مثل الإنترنت، لعدم وجود وسائل الحماية الكافية

والملائمة للصفقات التجارية. وقد أدى هذا إلى نشوء طرق دفع جديدة خاصة بالتجارة الإلكترونية كما أدى إلى نشوء البنوك الإلكترونية.

عمليات التجارة الإلكترونية ومجالات استخداماتها :

تتضمن التجارة الإلكترونية جميع العمليات الأساسية المساهمة في بيع منتج استهلاكي أو خدمي أو فكري، ولكن هذه العمليات المختلفة تأخذ شكلاً جديداً لاختلاف الأدوات المساعدة على تنفيذها وهي الأدوات المعلوماتية الإلكترونية. ومن بين هذه العمليات على سبيل المثال لا الحصر: الإعلانات عن السلع والخدمات وتوفير معلومات عن الزبائن وتوزيع المعلومات ونشرها والاتصال بالزبائن والشركاء وتبادل المعلومات مع الزبائن والشركاء ودعم ما قبل البيع ودعم ما بعد البيع والاتفاق على العقود وإجراؤها والتسوق والشراء والبيع والدفع. وتعد عملية توزيع المعلومات أكثر عمليات التجارة الإلكترونية انتشاراً واستخداماً من الشركات والمؤسسات.

تستخدم التجارة الإلكترونية في الكثير من المجالات الحيوية والاقتصادية. تستخدم في الصناعة لتبادل طلبات الشراء بين منتج وموزّع، وتستخدم في التجارة لشراء منتَج من أحد متاجر الإنترنت، وفي الخدمات للاستفسار عن مواعيد القطارات، وفي السياحة لحجز رحلة سياحية، وفي الصحة لتبادل المشورة الطبية، وفي الإدارة لدفع الضرائب، وفي الزراعة للاستفسار عن أسعار المحاصيل، وفي التعليم للتعليم عن بعد.

تقانات التجارة الإلكترونية :

إن للتقانات المعلوماتية والاتصالية الحديثة المستخدمة في التجارة الإلكترونية تأثيرات مباشرة وغير مباشرة في المستهلك في طرق تأمين احتياجاته، وعلى المؤسسات الحكومية في طرق تفاعلها مع المواطنين، وعلى الشركات في طرق تعاملها مع الشركات الأخرى. وإن الاستخدام الأمثل لهذه التقانات يتطلب تغييرات في البنى التحتية وفي طرق العمل وطرق التفاعل مع المحيط الخارجي. ولا بد من

الإشارة إلى أن الاستخدام الأفضل للإمكانيات المتاحة يعتمد بشكل أساسي على تهيؤ المؤسسة أو الشركة لتطبيق طرق عمل وتنظيم جديدة داخلياً وخارجياً.

تعتمد تطبيقات التجارة الإلكترونية على كثير من التقانات المعلوماتية والاتصالية وبشكل أساسي الإنترنت تقانات هندسة مواقع الويب WebSite Engineering والبريد الإلكتروني e-mail وقواعد المعطيات DataBases. وتعتمد التطبيقات المتقدمة المهنية منها على تقانات أخرى مثل التبادل الإلكتروني للمعطيات Electronic Data Interchange (EDI).

ونظراً للجانب الاقتصادي المهم للتجارة الإلكترونية قامت العديد من الشركات البرمجية بتطوير برامج لحماية المعلومات وصحتها وأمنها سواء المتبادلة منها أم تلك المخزنة على المخدمات. ويتوخى من برامج الحماية تأمين الموثوقية والسرية في نقل المعلومات والتحقق من هوية الأشخاص الذين يستخدمون مواقع التجارة الإلكترونية.

من أجل إجراء عمليات الدفع على الشبكات الاتصالية إلكترونياً، تقوم بعض الشركات وبالتعاون مع المصارف بتطوير آليات للدفع الإلكتروني. وقد ظهرت حتى الآن عدة آليات وطرق للاستغناء عن الورقيات في عمليات الدفع، وتختلف هذه الطرق بعضها عن بعض بمستوى تعقيد عملياتها ودرجة أمنها وبطريقة تفاعلها مع البنوك التقليدية. ومن هذه الطرق : بطاقات الائتمان Credit Cards والبطاقات الذكية Smart Cards والنقود الرقمية Digital Money والنقد الإلكتروني E-Cash وطرق أخرى. وتطور حالياً بعض البروتوكولات الأساسية للنقد الإلكتروني والتي تتميز بموثوقية وحماية في نقل المعلومات. ومن هذه البروتوكولات: طبقة القبس الأمين Secure Socket Layer (SSL) والمداولة الإلكترونية الأمنية Secure Electronic Transaction (SET).

ومن أجل تحسين التسويق للمنتجات والسلع والخدمات على شبكة الإنترنت يجري تطوير برامج لإدارة العلاقة مع الزبون Customer Relationship Management (CRM) مما يساعد على إعداد تطبيقات ومواقع تلبي حاجة الزبون ورغباته.

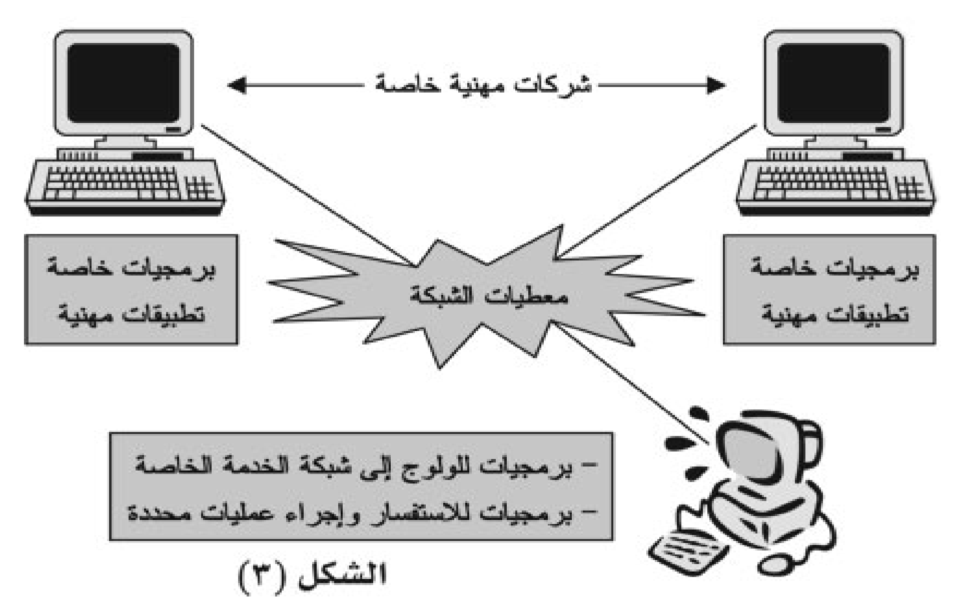
وكذلك تستخدم الشركات تطبيقات لإدارة سلسلة الإنتاج Supply Chain Management (SCM) ضمن الشركة الواحدة أو بين عدة شركات مما يساعد على تقليص زمن تسليم البضائع بنسبة تراوح بين ٢٠٪ و٤٠٪، ويقلل من ضرورة توفر المخزون بنسبة تتراوح بين ١٥٪ و٢٥٪، ويخفف من تكلفة العمل الإداري بنسبة تتراوح بين ٣٠٪ و٧٠٪.

ولا يكفي استخدام التقانات المعلوماتية الحديثة وتقانات التسويق الموافقة للحصول على تطبيقات جدية وجيدة في التجارة الإلكترونية، بل لابد من أن يكون للشركة القدرة على تبادل المعلومات والبضائع والخدمات بصيغة إلكترونية. ويتطلب تحقيق هذا الهدف إدخال مفهومات جديدة للشركات أهمها: الانفتاح والترابط والتكامل. وقد حددت إحدى الدراسات عوامل نجاح برامج التحول إلى التجارة الإلكترونية بالنقاط المبينة في الجدول [١].

يُكتفى بالآتي	المطلوب هو
بناء موقع على الإنترنت	بناء وجود متميز وذو خصوصية على الإنترنت
بناء أقنية افتراضية جديدة	إعادة بناء طرق تسليم البضائع وتسلمها بما يتناسب مع استراتيجية الشركة
أتمتة الخدمات المقدمة للزبائن	وضع الزبون في قمة أولويات الشركة ومحاولة البناء على التجربة الناجحة لتوسيع حجم الأعمال بأقصى سرعة ممكنة
استحصال خبرات جديدة	إجراء تحول في قدرات الشركة بما يتناسب مع الاقتصاد الإلكتروني. ويجب أن يشمل التحول النواحي الثقافية والاجتماعية والاقتصادية .
البدء بعمل جديد مستقل على الإنترنت	إعادة دراسة كل إجراءات الشركة بما يتناسب مع العمل على الإنترنت

أنواع التجارة الإلكترونية المختلفة:

تشمل التجارة الإلكترونية نوعين أساسيين: الأول خاص بالأعمال المهنية (B2B) Business to Business ويكون عادة بين الشركات التي تربطها مصالح مشتركة، والثاني بين الشركات والمستهلكين Business to Costumer (B2C) وهو الشائع بين المستهلك العادي والبائع. ومع أن النوع الثاني انتشر بشكل واسع مع انتشار الإنترنت ووصولها إلى عدد كبير من الأشخاص إلا أن النوع الأول هو الأهم اقتصادياً ويعود على الشركات التي تستخدمه بأرباح كبيرة.



الشكل (٣)

تجري عمليات التجارة الإلكترونية من نوع B2B بين الشركات التي تتبادل المعلومات والبضائع عادة فيما بينها والتي ترتبط عادة بعقود رسمية وقانونية. يُتبادل في هذه الحالة أنواع معينة ومحددة من البضائع أو الخدمات وبأسعار متفق عليها بشكل مسبق. تجري المبادلات التجارية في هذه الحالة على شبكات خاصة تربط الشركات فيما بينها أو على شبكة الإنترنت، وتتميز المبادلات في كلتا الحالتين بموثوقية عالية وبأمان في نقل المعلومات. وتكون المبادلات في هذا النوع من التجارة الإلكترونية معقدة، وتعكس إلى حد كبير المبادلات التجارية المعتادة بين

الشركاء في عملية اقتصادية. يقتصر الولوج إلى هذه الشبكات أو الخدمات الخاصة على فئة معينة ومحددة من الأشخاص والشركات، ولكن هذا النوع من التجارة الإلكترونية يتمتع بمهنية وموثوقية عالية كما أن عائداته المادية مهمة جداً. يبين الشكل (٣) البنية التحتية لتطبيقات التجارة الإلكترونية في مجال الأعمال المهنية B2B.

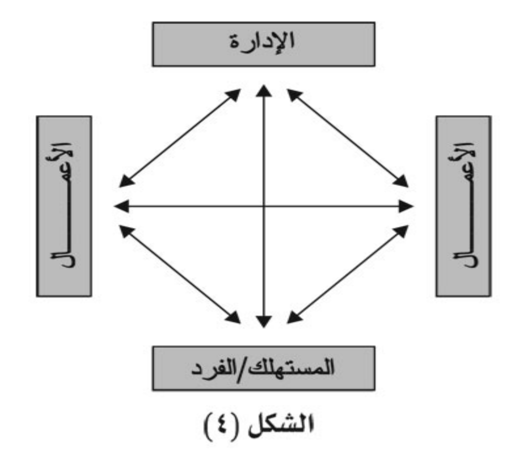
أما مبادلات التجارة الإلكترونية من نوع B2C فتجري على شبكة الإنترنت حصراً، وهي متاحة لجميع مستخدمي الشبكة العالمية. تتميز مبادلات هذا النوع ببساطتها وتقتصر غالباً على عمليات استعراض المنتجات وعمليات التسوق. ولإمكانية استخدام هذا النوع من التجارة الإلكترونية من جميع مستخدمي الإنترنت، فغالباً ما تكون مبادلاته أقل وثوقية وحماية من مبادلات B2B على الجهود التي تبذلها الشركات البرمجية في مجال حماية المعلومات وأمنها.

نميز في التجارة الإلكترونية أيضاً تطبيقات خاصة بالمؤسسات والهيئات الإدارية والشركات المهنية. ويمكن لمستخدم الشبكة العالمية الولوج إلى التطبيقات من نوع B2C فقط، أما فيما يتصل بنوع B2B فلا بد من الاشتراك بشكل مسبق. يبين الشكل أنواع التجارة الإلكترونية المختلفة.

الأمور القانونية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية:

تثير أنشطة التجارة الإلكترونية والعلاقات القانونية الناشئة في بيئتها العديد من التحديات للنظم القانونية القائمة، تتمحور في مجموعها حول أثر استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية وفي البعد الجغرافي بين البائع والشاري للسلع مهما كان نوعها.

يمكن تصنيف المسائل والمشكلات القانونية الراهنة في حقل التجارة الإلكترونية في الأمور الآتية:



الشكل (٤)

ـ عقود التجارة الإلكترونية وقانونية وسائل التعاقد وأدلة التواقيع الإلكترونية، وينتج ذلك عن إبرام العقود عن بعد وتوقيعها باستخدام الوسائل الإلكترونية.

ـ موثوقية التجارة الإلكترونية وتحديات إثبات الشخصية ومسؤولية الشخص الثالث، وينتج ذلك من عرض السلع والخدمات على مواقع الوب بشكل افتراضي مما قد يؤدي للتساؤلات حول توفر السلع وحتى وجود الشركات بشكل حقيقي. كما تنتج عن عدم الوثوق من هوية طلب الشاري وصحته الذي يرسل طلبه إلكترونياً عبر الشبكة، وعن مسؤولية مقدم خدمة الإنترنت حول صحة المعلومات المتبادلة.

ـ الخصوصية المرتبطة بحماية البيانات المتصلة بالحياة الشخصية وسرية العلاقات التجارية وخطورة تفتيش النظم وملاحقة المعلومات.

ـ تحديات الملكية الفردية الناتجة عن رخص المنتجات المباعة ضمن النظم التقانية الإلكترونية، وحقوق الملكية الفكرية في ميدان النشر الإلكتروني والأسماء التجارية المستخدمة في مواقع التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى حقوق المؤلفين على محتوى البرمجيات التقنية التي توضع على الشبكة.

ـ الضرائب على أنشطة التجارة الإلكترونية وعلى السلع المباعة بهذه الطريقة، وتتجه السياسات الحكومية عموماً إلى عدم إقرار أي ضرائب على أنشطة التجارة الإلكترونية.

لا بد من الإشارة إلى أن التحديات القانونية في مجال التجارة الإلكترونية من نوع B2C هي أعقد بكثير من تحديات التجارة الإلكترونية من نوع B2B، ويعود

ذلـك إلى علاقـات الـشراكة والمـصالح المـشتركة بـين المتفـاعلين في التجـارة الإلكترونية B2B.

تعمل بعض الدول المتقدمة والمنظمات الدولية على إيجاد مبادئ وقوانين ناظمة للتجارة الإلكترونية، ولكن هذه المبادئ والنظم ما زالت غير ناضجة بما فيه الكفاية.

تأثير التجارة الإلكترونية في عالم الأعمال :

لاستخدام التجارة الإلكترونية أثر كبير في طرق عمل الشركات ولها تأثير واضح في أسعار البضائع والمنتجات. ويمكن تلخيص تأثيراتها بالنقاط الآتية:

١. فتح أسواق جديدة أمام الشركات (وخاصة الصغيرة منها) لتوسيع أعمالها.

٢. تحسين طرق إدارة الشركات لسلاسل التزويد التي تربطها مع زبائنها ومورديها.

٣. تخفيض كلفة المواد وتسريع الحصول عليها.

٤. تخفيض تكاليف الإنتاج ورفع الكفاءة باستخدام برمجيات التسيير الذاتي.

٥. إيجاد علاقة مباشرة بين المنتج والزبون.

٦. تلاشي دور الوسطاء وظهور وسطاء جدد كمقدمي الخدمات المعلوماتية.

٧. القدرة على مخاطبة كل زبون على حدى وتقديم الخدمة المناسبة له.

بالإضافة إلى هذه التأثيرات المباشرة فإن التجارة الإلكترونية أدت إلى نشوء المؤسسات والشركات الافتراضية Virtual Enterprises التي تشكلت من تجمع عدة مؤسسات وشركات تتمكن من الاستجابة الجماعية لمتطلبات ومتغيرات السوق، كما تستطيع تطوير منتجات جديدة في الحالات التي لا يمكن لها أن تحقق ذلك بكفاءة عالية عند عملها بصورة منفردة.

ساعدت الإنترنت على إدخال تقانات المعلومات إلى المجتمع، واستطاعت بعض الشركات المبتكرة الاستفادة من هذا الدخول لتؤمن للمستهلك احتياجاته ومتطلباته بما يعود على الشركة بالربح والفائدة. ومن ثم صار استخدام تقانات المعلومات ضرورة حيوية للشركات لكي تبقى منافسة في الأسواق العالمية وحتى في الأسواق المحلية في بعض الدول. إن انخفاض تكلفة تقانات المعلومات ولاسيما أسعار الولوج إلى الإنترنت ساعدت على زيادة التفاعل بين الشركات والمستهلك،

وبين الشركات مع بعضها مما أدى إلى نمو الأعمال وزيادة التفاعلات. وفي هذا العالم الشمولي فُسِحَت للشركات فرص جديدة قد تكون ذهبية ولكن في الوقت نفسه قد يكون هذا العالم مصدراً للخطر إذا لم يجر تفهمه ومعرفته والدخول فيه على نحوٍ واع.

الفصل التاسع

التسويق الإلكتروني وانعكاسه على العمل البنكي

المقدمة:

يعد التسويق الإلكتروني أحد المفاهيم الأساسية المعاصرة حيث استطاع وخلال السنوات القليلة الماضية من الألفية الحالية أن يقفز بمجمل الجهود والأعمال التسويقية وبمختلف الأنشطة إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع العصر الحالي ومتغيراته. وذلك بالاستعانة بمختلف الأدوات والوسائل المتطورة والتكنولوجيا الحديثة في تنفيذ العمليات والأنشطة التسويقية خاصة فيما يتعلق بالاتصالات التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وتقديم المنتجات وإتمام العمليات التسويقية عبر وسائل متعددة، يأتي في مقدمتها تسويق الخدمات المصرفية إلى مختلف الأطراف عبر تلك الوسائل.

وقد بدأت المصارف في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتها المصرفية على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى انتشار استخدام مفهوم التسويق المصرفي الإلكتروني ومن خلال تعدد مواقع المصارف على شبكة الإنترنيت لتلبية حاجات ورغبات الزبائن المصرفيين، وعلى الرغم من جميع المصارف المتواجدة على شبكة الإنترنيت وتباينها في مستوى تقديم الخدمات المصرفية وفي مستوى أسعارها وفي أسلوب أو طريقة تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية إلا أن جميع تلك المصارف تشترك في خاصية واحدة وهي إتمام عملية بيع وشراء وتبادل الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال الشبكة الإلكترونية وهو ما قد يطلق عليه بالتجارة الإلكترونية.

أولاً ـ التسويق الإلكتروني :

إن مفهوم التسويق بشكل عام قد تطور من المفهوم القائم على البيع إلى المفهوم القائم على الزبون، ولكن في هذا التطور ظل التسويق يعمل في (المكان ـ السوق) من خلال المتجر والإعلان الصوري أو الصوتي أو المكتوب ومن خلال المنتج. وخلال كل هذا التطور ظل الفضاء السوقي بعيداً بدرجة كبيرة.ولكن التسويق الإلكتروني الذي مثل قفزة نوعية ومهمة في اجتذاب الزبائن من مناطق أوسع في العالم وزيادة الاتصال بالزبائن الحاليين وتخفيض تنقلات رجال البيع

بحوالي (٥٠٪) وزيادة المبيعات بحوالي(٣٠٪)، يعد القناة التسويقية الأوسع والأسرع والأرخص والأكثر تفاعلية والأكثر تحرراً من الماديات بسبب الرقميات ومن المكان السوقي بسبب الفضاء الرقمي ومن الفهارس الورقية بسبب الفهارس الرقمية ومن المتجر المادي بسبب المتجر الافتراضي ومن الإعلان التقليدي بكل أنواعه بسبب الإعلان الإلكتروني ومن التسعير الثابت إلى التسعير الديناميكي ومن القنوات المحلية إلى الإنترة القناة الأكثر عولمة.وقد أشار (Kotler,2006,)[1] إلى أن الثورة الرقمية قد غيرت بطريقة أساسية مفهومنا عن الفضاء والوقت والكتلة وبالتالي لا تحتاج أية منظمة إلى ملء فراغ كبير، يمكن أن تكون موجودة وفي أي مكان، ويمكن إرسال الرسائل واستلامها في نفس الوقت، ويمكن شحن الأشياء على شكل ومضات Bits بدلاً من شحنها ككتلة معينة.

كل هذه التطورات تجعل من التسويق الإلكتروني مكافئاً للتسويق التقليدي مضافاً إليه الخصائص الجديدة المترافقة مع الإنترنت. وأيضا يمكن تحديد مفهوم التسويق الإلكتروني بالاعتماد على التسويق التقليدي ومزيجه التسويقي.

١- تعريف التسويق الإلكتروني:

ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني" بأنه عملية الاستخدام والتطوير الفعال (وفق رؤية رقمية واضحة) والكفاءة (مقدرة جوهرية) للموارد التسويقية الرقمية(الخبرات، المعارف، الأفراد ،القواعد ، البيانات، العلاقات....وغيرها) والأدوات المتاحة على الإنترنت من أجل تحقيق ميزة تنافسية في سوق الأعمال الإلكتروني[2].

ويعرف أيضاً بأنه تطبيق الإنترنيت والتقنيات الرقمية ذات الصلة لتحقيق الأهداف التسويقية[3].

---

1 .Kotler,Philip(2006)," marketing Management", Prentice-Hall, New Delhi, India. p679.

2- **نجم ، عبود نجم (٢٠٠٤)،" الإدارة الإلكترونية ــ الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر، الرياض ، السعودية.ص٣٢٥.**

3- **العلاق، بشير عباس،(٢٠٠٢)،"التسويق عبر الإنترنت"، ط١، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص١٩.**

ويعرف بأنه الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق وعملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية والعمليات والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة وتقديم السلع والخدمات إلى العملاء وأصحاب المصلحة في المنظمة[١].

كما يعرف التسويق الإلكتروني بأنه عملية استخدام شبكة الانترنت والتكنولوجيا الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية للشركات وتدعيم المفهوم التسويقي الحديث . وبالتالي يمكن للمسوقين عبر الإنترنت أن يقوموا بنشر المعلومات عن منتجاتهم وشركاتهم بسهولة أكبر وحرية أكبر مقارنة بالتسويق التقليدي . وبالتالي أصبحت المنافسة في عصر الإنترنت أقوى وأشد بشكل لا يمكن تصديقه ولا يمكن التنبؤ به[٢].

ويعرف التسويق الإلكتروني بأنه" الاستفادة من الخبرة والخبراء في مجال التسويق في تطوير استراتيجيات جديدة ناجحة و فورية تمكن من تحقيق الأهداف والغايات الحالية بشكل أسرع من التسويق التقليدي بالإضافة إلى توسع ونمو الأعمال بدرجة كبيرة في وقت قصير وباستثمار أقل رأس مال". لذلك فإنه بدون إعطاء الشركة العناية الكافية لصياغة استراتيجية التسويق الإلكتروني، فإن استثماراتها في الإنترنت وطموحاتها سوف تتبدد هباء بينما يتمتع المنافسون بتحقيق إيرادات أعلى على استثماراتهم[٣].

1- **الطائي، حميد وآخرون،(٢٠٠٦)،" الأسس العلمية للتسويق الحديث ـ مدخل شامل)، ط١، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.ص٣٣٨ ٣٣٩**

2- **أبو قحف، عبد السلام وآخران، (٢٠٠٦)، "التسويق"، المكتب الجامعي الحديث، ص٤٢٧**

3- **أ.د. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى ٢٠٠٥**

لذا يمكن أن نعتبر التسويق الإلكتروني هو تكنولوجيا التغيير، وذلك لما حدث من تحولات جوهرية في مسار وفلسفة وتطبيقات التسويق والتي يمكن تحديدها فيما يلي[1]:

أ ـ إن عملية التبادل التقليدية تبدأ بالمسوقين وتنتهي بهم حيث يسيطرون على الأمور، أما في عصر الإنترنت أصبح العملاء يحددون المعلومات التي يحتاجونها والعروض التي تستجيب لحاجاتهم ورغباتهم والأسعار التي تلائمهم ، لذا أطلق على التسويق الإلكتروني مصطلح التسويق المعكوس Reverse marketing .

ب ـــ إن المعايير المستخدمة لتقييم أداء الأنشطة التسويقية أصبحت تحتل مكانة أعلى في عصر الإنترنت حيث أن العملاء من خلال المواقع الإلكترونية يبحثون عن منتجات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة وخدمات أسرع وأفضل .

جـ ـ لم تعد التبادلات التسويقية تدور حول عملية تبادل منفردة، بل أصبح المسوقون في عصر الإنترنت يعملون باتجاه إشباع الحاجات والرغبات من خلال تقديم حزم سلعية وخدمية متنوعة ذات قيمة مضافة يدركها ويقدرها العملاء .

ويرى آخر بأن مفهوم التسويق الإلكتروني لا يختلف عن المفاهيم الأخرى للتسويق إلا فيما يتعلق بوسيلة الاتصال بالعملاء . حيث يعتمد التسويق الإلكتروني على شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال سريعة وسهلة وأقل تكلفة[2].

فالتسويق الإلكتروني يعتمد بشكل أساسي على الإنترنت (Internet Based Marketing) في ممارسة كافة الأنشطة التسويقية كالإعلان/ البيع/ التوزيع، بحوث التسويق، تصميم المنتجات الجديدة، التسعير وغيرها .

1- **عبد الغني،عمرو أبو اليمين(٢٠٠٥)،"فرص وتحديات التسويق الإلكتروني في ظل الاتجاه نحو العولمة"،جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، القصيم، السعودية. ص٥.**

2- **طايل،مجدي محمد محمود،(٢٠٠٥)،"توظيف التسويق الالكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التجارة الالكترونية، جامعة الملك خالد، السعودية. ص١٣.**

٢- خصائص التسويق الإلكتروني[1]:

ومن الخصائص الأساسية للتسويق الإلكتروني[2]:

١. قابلية الإرسال الموجه.
٢. التفاعلية.
٣. الذاكرة.
٤. الرقابة.
٥. قابلية الوصول.
٦. الرقمنة.

٣- مبررات اللجوء إلى التسويق الإلكتروني:

يزداد اتجاه العديد من الشركات والمنظمات الصغيرة والكبيرة نحو التسويق عبر الإنترنت للاستفادة منه على النحو التالي :

١. تحقيق التواجد الإلكتروني على الإنترنت : ويعني التواجد الإلكتروني توافر موقع للشركة به العديد من البيانات عن الشركة وأنشطتها وكذلك وسائل الاتصال بالشركة .

٢. توفير معلومات عن المنظمة : فالتواجد على الإنترنت يمكن من يدخلون على موقع الشركة من الحصول على العديد من الإجابات لتساؤلاتهم بدون أن تتكبد الشركة الوقت الذي قد يضيعه موظفيها في الرد على الأسئلة المختلفة .

٣. الوصول إلى السوق العالمية : ففي الإنترنت لا توجد حدود جغرافية تقيد حركة المعلومات . ولذلك يمكن للشركات من الوصول إلى المستهلكين في أماكن لم تكن تفكر في الوصول إليها بالوسائل التقليدية .

1- نجم ،عبود نجم (٢٠٠٤)،" الإدارة الإلكترونية ـ الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"مرجع سبق ذكره، ص٣٢٦- ٣٢٧.

2 .Mike,Zeitraum,Betreuer.(2006),"The Structure Of The E- Marketing Mix" University Of ST Galen, February.p30.

٤. الوصول إلى سوق ذات خصائص ديموجرافية ممتازة : فمن المعروف أن معظم مستخدمي الإنترنت هم من أصحاب الدخول المتوسطة والمرتفعة.

٥. توفير الكتالوجات والصور والفيديو والأصوات بالموقع على الإنترنت بدون أي تكاليف إضافية مثل التكاليف التي كانت تتحملها الشركات لإرسال الكتالوجات إلى المستهلكين بالبريد العادي .

٦. للقيام بخدمة المستهلك ٢٤ ساعة يومياً و ٧ أيام بالأسبوع .

٧. جعل المعلومات الحديثة والكثيرة التغير متاحة بسهولة ويسر للمستهلك .

٨. حيث أن الإنترنت تسمح بالتفاعل بين المنتج والمستهلك فإنها توفر للمنظمة فرصة الحصول على تغذية مرتدة من العملاء حول المنتج .

٤- العوامل المساعدة على انتشار التسويق الإلكتروني :

١. انتشار أجهزة الكمبيوتر الشخصي في المنازل والإمكانات الهائلة التي ينطوي عليها ذلك من توفير المعلومات والوقت والجهد .

٢. تزايد أعداد أجهزة الكمبيوتر المزودة بأجهزة المودم ذات السرعات الفائقة مما يتيح سهولة الاتصال بشبكات الخدمات المتصلة بالإنترنت للاستفادة منها ، وكذلك المزودة بأقراص صلبة لتشغيل الأسطوانات المدمجة مما يسهل فرص استخدام العروض المصورة والأفلام في عمليات التسويق .

٣. ابتكار أجهزة الكمبيوتر الشخصية المزودة ببرامج تتيح الدخول المباشر على الإنترنت وشبكات الخدمات المتصلة، وابتكار البرامج الجديدة التي تسهل عملية الاتصال بالخدمات المتصلة بشبكة الإنترنت.

٤. تطوير أساليب الأمان والحفاظ على السرية في الربط الشبكي.

٥. استحداث أطر قانونية لحماية مقدمي الخدمات والناشرين العاملين في مجال الخدمات الإلكترونية.

٦. تطوير تكنولوجيا الاتصالات وسهولة ربط جميع بلدان العالم بشبكة متكاملة من خطوط الاتصالات مما يسهم في تزايد حركة التجارة الدولية وفتح الأسواق العالمية للتبادل المشترك.

٧. إزالة الحواجز والقيود أمام من يرغب في التعامل عبر الأسواق الإلكترونية إذ يستطيع أي إنسان مهما كانت إمكاناته المالية أو العقلية أو الجسدية الاستفادة من إمكانات التسويق الإلكتروني وممارسة الأعمال التي تناسبه من خلاله٠

٨. انخفاض تكلفة استخدام إمكانات التسويق الإلكتروني عن استخدام نظيرها من أساليب التسويق التقليدية٠

٩. تزايد إدراك المتعاملين في الأسواق لمدى المرونة الفائقة التي ينطوي عليها استخدام التسويق الإلكتروني ٠

١٠. تزايد أعداد الشباب المولع باستخدام الكمبيوتر والتكنولوجيا الحديثة إذ أن جميع خريجي الجامعات والمدارس تقريباً أصبحوا على دراية كاملة بأجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الحديثة٠

ومن أهم مميزات التسويق الإلكتروني[1]:

رخص أسعار المنتجات التي يتم تسويقها عبر شبكة الإنترنت مقارنة بالسلع الأخرى المباعة باستخدام الكتالوجات المرسلة بالبريد أو المباعة من خلال المتاجر التقليدية .فتجارة التجزئة على الإنترنت عملت على تخفيض التكاليف الثابتة ، والتكاليف الإدارية بنسبة تزيد عن ٥٠٪ من خلال تقديم المنتجات على شبكة الإنترنت . وتفسير ذلك أن التسويق الإلكتروني لا يحتاج إلى وجود متجر مادي للتعامل معه ، وبالتالي تختفي بعض أنواع المصروفات مثل الإيجار ، والكهرباء وأجور العمالة مما ينعكس في النهاية في شكل تخفيض الأسعار وتحقيق مزايا تنافسية .

١ ـ يساعد التسويق الإلكتروني المستهلكين على التسوق على مدار ٢٤ ساعة ، كما يوفر مدى واسعاً أو تشكيلة كبيرة من المنتجات أو الماركات أو العلامات التجارية وذلك خلافاً للتسويق التقليدي.

1- **أبو قحف، عبد السلام وآخران، (٢٠٠٦)، "التسويق"، المكتب الجامعي الحديث، مرجع سبق ذكره، ص٤٣١- ٤٣٣.**

٢ـ يمنح التسويق الالكتروني المستهلكين الفرصة لإجراء مقارنات لأسعار المنتجات قبل شرائها بشكل أفضل وأسرع حيث لا يبذل المستهلكون جهداً ووقتاً كبيراً مقارنة بما كان يحدث عند التجول عبر المحلات التجارية لمقارنة الأسعار .

٣ ـ يساعد التسويق عبر الإنترنت المستهلكين الذين لا يتوافر لديهم الوقت الكافي للتسوق مثل المرأة العاملة أو رجال الأعمال في الوصول إلى ما يرغبونه من منتجات بأسرع وأسهل وسيلة .

٤ ـ يساعد التسوق عبر الإنترنت على التغلب على الحواجز الجغرافية حيث يمكن للمستهلكين معرفة المتاح في الأسواق من منتجات وخدمات حتى خارج حدود المدينة السكنية التي يعيشون بها ، حيث يمكنه معرفة ما هو متاح على مستوى السوق القومي أو السوق العالمي كما هو الحال في مواقع الإنترنت الشهيرة أي إمكانية توسيع الأسواق التي يتعاملون فيها أما من وجهة نظر الشركات التي تتعامل بالتسويق الإلكتروني فهي تحصل على مجموعة من المزايا تتمثل في :

١. التكامل integration: فالتسويق الإلكتروني هو صورة جيدة للتسويق المتكامل حيث أنه يمد المسوقين بإجابات عن القضايا المتعلقة بالمسؤولية والعائد على الاستثمار ومدى اتساق الرسالة مع حاجات العملاء فهو يسمح للمسوقين بالقيام بالاختبارات والبحوث المسحية لتحسين جودة الخدمة والمعلومات التي يحتاجها العملاء . ويساعد على تكامل الأنشطة التسويقية في الشركات .

٢. بناء حق ملكية للعلامة التجارية Building brand equity

وهذه الميزة تناسب بشكل أكبر الشركات الصغيرة التي يمكنها أن تنافس الشركات الكبيرة على الإنترنت وذلك لأن العملاء يعرفونها فقط من خلال جودة الخدمات التي يقدمونها على الإنترنت .

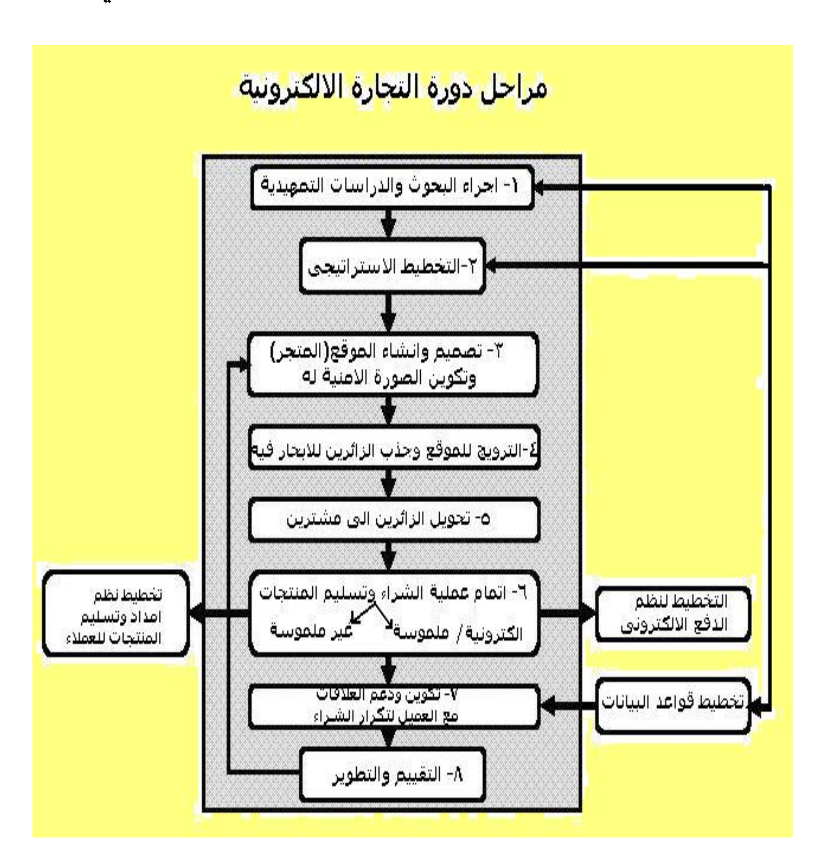
٣.**علاقة فرد لفرد** one – to –one relationship :

حيث يمكن من خلال التسويق الإلكتروني التفاعل مع العملاء بصورة فردية وكأنها حوار بين فرد وفرد ، مما يساعد على بناء العلاقات مع العملاء بطريقة شخصية لفترات طويلة .

٤. **الفعالية** Effectiveness التسويق الإلكتروني يتميز بالفعالية العالية وذلك لأنه يجعل العملاء في حالة انتباه وتركيز تام طوال الوقت حيث أن أعينهم على الشاشة وأيديهم على لوحة المفاتيح ، فهو موقف بيع متميز جداً ونادر حدوثه في الواقع .

٥- دورة التسويق الإلكتروني :

تتطلب عملية إدارة التسويق الإلكتروني ـ من تخطيط وإعداد وتنفيذ وتقييم ـ القيام بمجموعة من المراحل التي يمكن تسميتها "دورة التسويق الإلكتروني" والتي لا تنفصل بدورها عن الدورة الكبرى المتعلقة بالتجارة الإلكترونية حيث أنها جزء لا يتجزأ منها ، والموضحة بالشكل التالي:



ويتضح من الشكل السابق أن دورة التسويق الإلكتروني تمثل جزءاً من دورة التجارة الإلكترونية لذلك يتم تغذيتها ببعض مراحل التجارة الإلكترونية ذات الصلة بها كنظم الدفع والامتداد والتسليم وقواعد البيانات والتي تساعدها على إرضاء العميل حيث أن هذه المهمة مسؤولية مشتركة بين التسويق وغيره من الأنشطة الأخرى .

٦- مزيج التسويق الإلكتروني :

ويمكن تحديد هيكلية المزيج التسويقي للتسويق الالكتروني من خلال العناصر الآتية:

١- التكامل Integration : اعرف عميلك .

٢- التفاعلية Interaction من الاتصال في اتجاه واحد إلى الحوار.

٣- الفردية Individualization إمكانية تفصيل المعلومات .

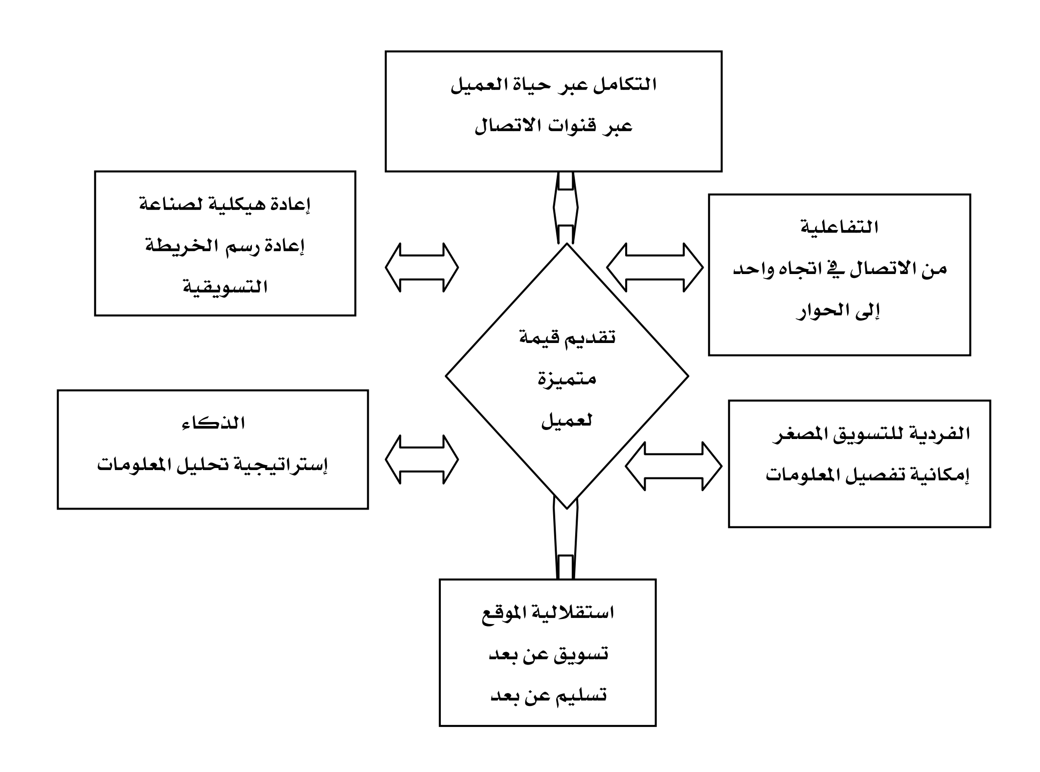
٤- استقلالية الموقع Independence of location القضاء على المسافات.

٥- الذكاء Intelligence : استراتيجية تحليل المعلومات.

٦- إعادة هيكلية الصناعة Industry restructuring إعادة رسم الخريطة التسويقية .

وبشكل عام فإن عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني تهدف ـ وفقاً لتحليل القيمة value analysis ـ إلى تقديم قيمة متميزة للعميل من خلال تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت . حيث يعتبر رضا العميل هو الهدف الرئيس لهذا المزيج لأن المفهوم التسويقي يعتبر المستهلك أو العميل نقطة البداية والنهاية لأي نشاط تسويقي .

وبالتالي فإن الحصول على رضا العميل يؤدي إلى النجاح التسويقي في الأجل الطويل . كما تساعد بحوث التسويق وبحوث المستهلك في التعرف على الفرص التسويقية الجديدة التي تدعم رضا هذا العميل .



شكل (١)

يمثل عناصر المزيج التسويقي للتسويق الإلكتروني

المصدر: عبد السلام أبو قحف وآخران" التسويق"(٢٠٠٦)، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية، مصر.

ثانياً ـ عناصر المزيج التسويقي للخدمة المصرفية

يقصد بالمزيج التسويقي مجموعة من الأنشطة التسويقية المتكاملة والمترابطة والتي تعتمد على بعضها البعض بغرض أداء الوظيفة التسويقية على النحو المخطط لها. ويعد المزيج التسويقي العنصر الأساس في استراتيجية التسويق، ويرجع أصل تطوير مفهوم المزيج التسويقي إلى مقالة للكاتب (Borden,1965) ، بقيام أحد المدراء بمزج عناصر المزيج التسويقي والسياسات في جهود نحو إنتاج ربحية المنظمة والتي تتناسب مع المنظمة والموقف التسويقي وتتضمن قائمة عناصر المزيج التسويقي التي جاء بها Borden (تخطيط المنتج، التسعير، العلامة التجارية،

قنوات التوزيع، البيع الشخصي، الترويج، التعبئة والتغليف،العرض، المناولة المادية،البحث والتحليل) [1].

كما أن العناصر التقليدية للمزيج التسويقي وجدت أصلاً لتتناسب مع الشركات الصناعية بحيث أصبحت هذه العناصر لا تتماشى مع طبيعة الخدمات مثل الخدمات المصرفية والصحية والطيران وغيرها من الخدمات الأخرى.مما تطلب الأمر إجراء تعديل على عناصر المزيج التسويقي الرئيسة(المنتج، السعر، والترويج، والتوزيع) لتصبح سبعة عناصر أساسية ، وفي ما يلي شرح للعناصر الثلاثة التي أضيفت كون العناصر الأربعة أساسية أصبحت معروفة وبديهية للمتخصصين في مجال التسويق٢ :(Adrian,1995)، (C.f.Sanders,William,2003) [3].

خدمة الزبون: هناك أسباب عديدة تدعو إلى شمول خدمة الزبون كعنصر في المزيج التسويقي للخدمات. ومن هذه الأسباب وجود مستهلكين كثيري الطلبات ويطلبون مستويات رفيعة من الخدمة، وكذلك زيادة أهمية خدمة الزبون بسبب أن المنافسين يرون الخدمة كسلاح تنافسي يحقق لهم مراكز مميزة، وكذلك الحاجة إلى بناء علاقات مع الزبائن أكثر ثقة و ديمومة.

الأفراد : الأفراد هم عنصر أساس في الإنتاج وفي تقديم معظم الخدمات وأخذوا يصبحون جزءاً من تحقيق التمايز (الاختلاف) الذين بواسطته تسعى الشركات الخدمية بواسطته إلى خلق قيمة مضافة وكسب ميزة تنافسية .

العمليات: العمليات هي جميع الإجراءات والآليات والروتينيات التي بواسطتها تتحقق الخدمة وتقدم للزبون وبما في ذلك قرارات السياسة (الخطط) حول إشراك

1- **الضمور، هاني حامد،(٢٠٠٢)،" تسويق الخدمات"،ط١، دار وائل للنشر،عمان، الأردن.** ص١٣٦- ١٣٧.

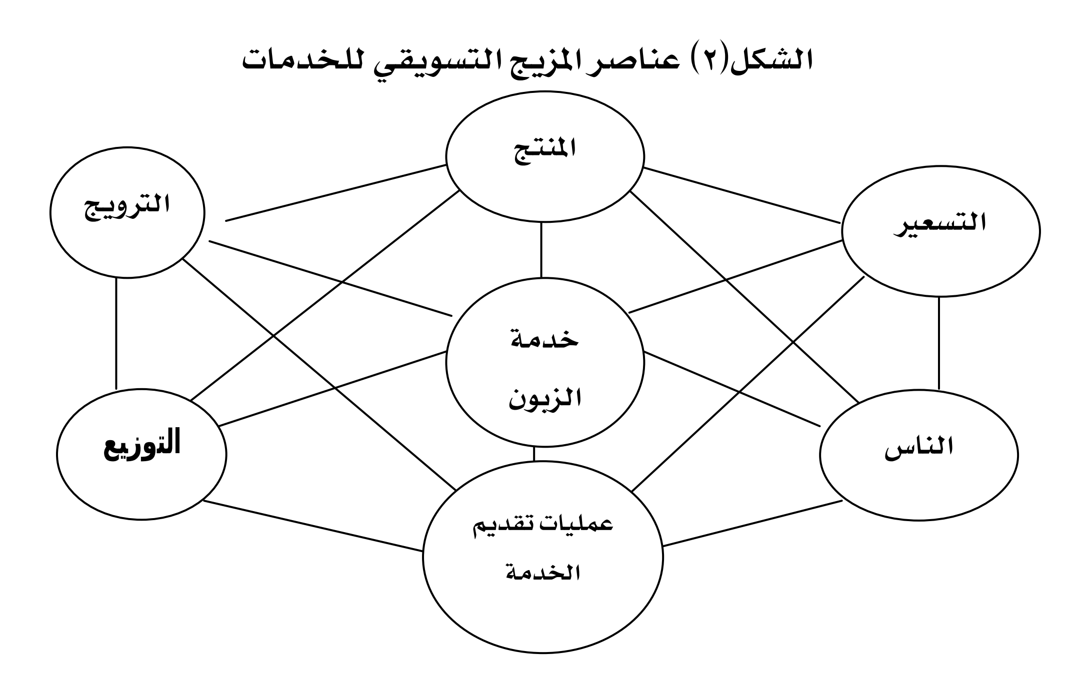
2 .Adrian Payne (1995)'the essence of services marketing 'prentice . hall , India.p26.

3 .C.f.Sanders,William B., Albert, Terric.,(2003) "E-Business Marketing ;Upper Saddler River", Nj; prentice-Hall, ISBN 0-130-3529-8.p32.

الزبون والمسائل المتعلقة بحرية المستخدمين . وإدارة العمليات هي جانب رئيسي في تحسين نوعية الخدمة .

وبسبب تنوع قطاع الخدمات والتباين في درجة التأكيد المطلوب في الأنواع العديدة من النشاط التسويقي ، ربما يكون من الضروري تنويع هذه القائمة ٠ ومع ذلك ، يكون من المناسب تغطية معظم حالات تسويق الخدمات ٠ ومن الواضح أيضاً أن نموذج العناصر الأربعة من المزيج التسويقي لا يحيط بكل التعقيد في تسويق الخدمات من الناحية العملية وهو لا يعترف بالعلاقات المتبادلة والأساسية مابين الجوانب الرئيسية من التسويق في المشاريع الخدمية ، الشكل(٢).

الشكل(٢) عناصر المزيج التسويقي للخدمات



Sources : Adrian Payne (1995)'the essence of services marketing 'prentice hall , India.p,27.

واختصاراً للبحث سوف نتطرق بشكل مركز إلى عناصر المزيج التسويقي للسلع والخدمات وما تتضمنه تلك العناصر فقط (kotlerK,2006.19) (الطائي وآخرون، ٢٠٠٦،٣٠) و(العلاق، ٢٠٠٢، ١١٢) .

١- المنتج ويتضمن(المدى، الجودة، اسم المنتج، خط المنتج، الضمان للمنتج، خدمات ما بعد البيع، مستوى المنتجات أو عمق المنتجات، الصورة الذهنية، التنوع، خدمة العميل، الاستخدام، توفر المنتج).

٢- التسعير ويتضمن (الخصم، العمولة، القيمة المدركة، علاقة الجودة بالسعر، تميز الأسعار، شروط الدفع، مكانة السعر في السوق، عناصر القيمة المضافة، الائتمان، مستويات الأسعار، طرق الدفع).

٣- التوزيع ويتضمن (الموقع، القدرة على التواصل، المنافع الزمانية والمكانية والشكلية والتملكية، قنوات التوزيع، تغطية التوزيع، إسناد المبيعات، عدد أعضاء القناة، تجزئة القنوات، القدرة على الوصول إلى المنتج).

٤- الترويج ويتضمن(الإعلان، البيع الشخصي، العلاقات العامة، تنشيط المبيعات، الدعاية، النشر، التسويق المباشر، الاتصالات التسويقية، اسم العلامة التجارية).

٥- الناس ويتضمن (مزودو الخدمة، المنتفعون من الخدمة، العلاقة بين مزود الخدمة والمنتفع منها، العلاقات القائمة بين المستفيدين من الخدمة، الأفراد القائمون على النشاطات التسويقية، الأفراد القائمون على الاتصال بالعملاء، الصورة الذهنية، الثقافة، التدريب والمهارات، المكافآت والحوافز، درجة مشاركة العملاء في إنتاج الخدمة، العلاقات بين العملاء أنفسهم، علاقات الشركة مع العملاء).

٦- البيئة المادية للخدمة وتتضمن (الأثاث، اللون، الضوضاء، التصميم والديكور، الأشياء الملموسة الداعمة، تسهيلات مادية أخرى).

٧- عملية تقديم الخدمة وتتضمن (السياسات، الإجراءات، الأتمتة، الصلاحيات، مشاركة المستفيدين في عملية تقديم الخدمة، التركيز على العميل، خاصيات التصميم، البحث والتطوير، تدفق النشاطات، العمليات المستندة إلى

التكنولوجيات، العمليات المستندة لأفضل ممارسات الأعمال، حرية التصرف أو الاختيار الممنوحة للعاملين).

ثالثاً ـ تأثر عناصر المزيج التسويقي للخدمة بالتسويق الإلكتروني

أصبحت وظيفة التسويق أخطر وأصعب مع دخول التسويق الإلكتروني لأن الاحتكاك مع عامل متغير أو عنصر متحرك (مشاعر وانطباعات المستهلكين) يستوجب ديناميكية فائقة في التفكير والاستراتيجية التسويقية ومن ثم تغييراً دائماً وحركة مستمرة في الأساليب والإجراءات والطرق التسويقية المتبعة.

واعتاد المستهلكون على الذهاب إلى الأسواق ومشاهدة البضائع ومقارنة الأسعار بين المحلات المتنافسة، لكن مع الطفرة التكنولوجية الهائلة التي دخلت حياتنا اتجه المستهلك إلى التسوق الإلكتروني، وأصبح لا يغادر منزله ويشاهد المنتج ويرى سعره (وفي المستقبل قد يتمكن من تذوق المنتج) ويقارن مع منتجات منافسة بأعداد ومصادر ومستويات جودة مختلفة ثم يقرر بدون ضغوط في الوقت والمكان و بالسعر والجودة المطلوبة، صورة مختلفة تماماً تتطلب أساليب وطرق تسويق مختلفة .إن عملية عرض الخدمات أو البضائع لمشتركي الإنترنت تختلف عن عملية طباعة إعلان في صحيفة أو بث إعلان تلفزيوني، لكل وسيلة إعلان خصوصياتها لذا يجب أن نتعامل مع الإنترنت باعتباره وسيلة إعلانية جديدة كلياً، وهذا يتطلب أن تعرف من يسكن في هذا العالم الإلكتروني، وبدون التجربة العملية لن تستطيع أن تصل إلى عقول هؤلاء المتجولين بين صفحات الشبكة العنكبوتية . يتم ذلك من خلال عناصر التسويق الإلكتروني وهي تختلف كثيراً عن عناصر التسويق المعروفة ولكن طريقة التعامل أخذت منحى جديداً، حيث تظل عناصر التسويق مشتركة بين كلا الأسلوبين وهي التسعير والترويج (خاصة الإعلان) والتوزيع وتصميم المنتجات، وهناك من يضيف (الناس) كعنصر خامس، السؤال الأهم الذي يطرح نفسه بقوة يقول كيف ستتغير أو تتأثر هذه العناصر (عناصر المزيج التسويقي) بثورة الإنترنت ودخول العالم إلى الاقتصاد الرقمي كما نلاحظ تجليات ذلك أمام أعيننا الآن؟

وكيف ستتأثر وظيفة التسويق بمجملها مع هذه التقلبات التقنية المدهشة[1]؟

التسعير:

سيتأثر بحقيقة تقول أن العميل يستطيع معرفة الأسعار المنافسة للمنتجات والخدمات حول العالم من خلال ضغطة زر، لذا فإن الأسعار الجيدة في عصر ثورة الاتصال والمعلومات وتحول العالم إلى «سوبر ماركت» صغير يجب أن تحاكي مستويات الأسعار حول العالم مع وجود «زيادات» طفيفة لتغطي التكاليف التي قد يتحملها العميل في حالة الاتصال مع منتجين خارج الحدود مثل النقل والضرائب والضمانات والتأمين والمخاطرة وغيرها، وعليه سيكون من المستبعد أن توضع الأسعار بمزاجية المنتجين أو اعتباطية الوكلاء والموزعين .

الترويج:

سيكون الحاسب الآلي وسيلة الالتقاء والاحتكاك المباشر مع جماهير العملاء وستتراجع الوسائل المقروءة والمسموعة.

التوزيع:

التجارة الإلكترونية تهدد وظيفة التوزيع المادي بقوة وتتيح الاتصال المباشر بين المنتج والمستهلك عبر الحدود والمحيطات.

تصميم المنتج أو الخدمة:

ليس بعيداً عن التأثر بالعصر الرقمي والتسويق الإلكتروني، فتصميم المنتجات الحديثة مرهون بهذا العصر، ويجب أن تكون المنتجات متوافقة مع روح العصر الرقمي وقابلة للدخول في الإنترنت من باب التجارة الإلكترونية أو الإعلان الإلكتروني.

1- **مجلة العالم الرقمي،(٢٠٠٣)،" كيف تتسوق وتكسب الزبائن عبر الإنترنت"، صحيفة الجزيرة، العدد(١٨)،قطر،ص١** . WWW.al-jazerah.com .

المستهلكون (الناس):

أصبح الوصول إلى الناس وإرضاؤهم في متناول الموزعين والمنتجين،ويمكن الوصول إليه بنقرة زر واحدة! لقد سقطت الحواجز المادية بين المنتجين والناس وأضحى التخاطب مع العملاء مباشرة أمراً عادياً لا يستلزم الاستعانة بالوسطاء والوكالات المتخصصة والمستشارين.

❖**توصيل الخدمة**: سيكون من خلال الشبكات المتاحة وتقنيات الاتصالات والمعلومات دون الحاجة إلى مقدم الخدمة والاتصال الشخصي.

ويمكن التوضيح بشكل مفصل كيفية تأثر عناصر المزيج التسويقي للخدمة المصرفية بالتسويق الإلكتروني كالآتي: (الطائي وآخرون،٢٠٠٦ ، ٣٤١- ٣٥٠) و(كوتلر،٢٠٠٤ ، ١١١- ١٤١).

١. المنتج :

تحاول الشركة استخدام التقنيات المؤتمتة في المجالات التالية:

أ ـ تصميم السلع والخدمات باستخدام الحاسوب بدلاً عن أساليب التصميم التقليدية حيث توجد العديد من البرمجيات الجاهزة والمفصلة للقيام بهذه المهام.

ب ـ إنتاج السلع وتقديم الخدمات باستخدام الحاسوب أيضاً من خلال شبكات الإنترنت والإكسترانت والإنترانت بالإضافة إلى العديد من الأساليب الالكترونية التي لا تتطلب تدخلاً من قبل البشر والتي تشتمل على آلاف السلع والخدمات.

ت ـ الحصول على معلومات فورية وفي الوقت الحقيقي عن أوضاع المنتجات والعلامات التجارية والحصص التسويقية وذلك من خلال شبكات الاتصالات المتطورة أيضا للقيام بعمل البحوث الخاصة بالسوق والمستهلكين وسلوك الشراء حيث أصبح الحصول على بيانات ومعلومات تفصيلية محدثة عن النشاطات والفعاليات التسويقية كافة أمراً سهلاً لا يكلف إلا النزر واليسير. ليس هذا فحسب بل أصبح من الممكن الحصول على معلومات عن فرق المبيعات ونبض السوق وتقديم النصح والمشورة للمستهلكين والعملاء بنقرة بسيطة من خلال الفأرة أو الربط بشبكات الاتصال.

ث ـ استخدام نموذج الاختبار القبلي للمنتج الجديد (new product protesting) المعروف باسم المخمن (assessor) في أكثر من ١٠٠ مجال تطبيقي، حيث يلجأ إليه المسوقون خصوصاً في مجال المنتجات الجديدة والبحث والتطوير كأداة غاية في الدقة والإتقان للتنبؤ بالحصة السوقية للصنف، وعمل دراسات الجدوى الاقتصادية للمنتجات، والتعرف على مرحلة المنتج في دورة حياته.

ج ـ بفضل استخدام الإنترنت ، أصبح بإمكان المشترين القيام بمقارنة السلع والمنتجات المعروضة على الخط (online) بشكل مباشر وفي الوقت الحقيقي مما أتاح لهم فرصة البحث عن أفضل العروض (العلاق، ٢٠٠٤ ، ٤٩)

ح ـ أصبح بالإمكان الحصول على الخدمات الإلكترونية مطلقة . ونقصد بالخدمة الإلكترونية المطلقة تلك الخدمة التي يحصل عليها العميل دون أي اتصال مادي مع المزود، حيث تتم كافة العمليات المترتبة على إنتاج الخدمة وتوصيلها وما بعدها بالوسائل الإلكترونية حصيرياً (العلاق، ٢٠٠٤، ١٤٢) ومن أمثلتها تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية (e-banking) والسفر الإلكتروني (e-travel) ، والتعليم الإلكتروني أو عن بعد (DistanceEducation) ، والتعاملات المالية الإلكترونية ، والمزادات الإلكترونية (e-Auctions) والأكشاك التفاعلية (Interactive Kiosks) والدفع عند مضخة الوقود (Paya t the pump) ومئات الخدمات الإلكترونية الأخرى.

٢. التسعير

أسهمت تكنولوجيا المعلومات في إحداث ثورة حقيقية في مجال هيكل الأسعار وديناميكيتها وأساليبها وإجراءاتها حيث يمكن إيجاز ذلك بالآتي :

أ ـ ربط التسعير بالسوق المستهدفة والمكانة التنافسية والمنتج .

ب ـ دراسة استراتيجيات التسعير البديلة وتفحصها.

ت ـ دراسة تكاليف التصنيع والتوزيع وعلاقتها بالطلب على المنتج .

ث ـ تطوير منحى مرونة السعر الذي يبين كيفية تغير المبيعات وفقاً لتغير السعر صعوداً أو نزولاً .

ج ـ اختيار السعر الأمثل بالاستناد إلى الاستراتيجية الأفضل وكذلك التكاليف ومنحى مرونة السعر.

ح ـ التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة واتخاذ قرارات فورية بشأنها.

خ ـ تقدير الطلب على المنتجات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة.

د ـ إدارة المردود (العائد) بشكل فاعل.

ذ ـ تحديد التكاليف وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة.

ر ـ تنامي استخدام الطرق الإبداعية في التسعير من خلال الإنترنت ،فالتسعير المرن أو الرشيق (fluid pricing) مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الإنترنت . ففي مجال الأسعار بالتحديد ، تتوفر تقنيات متطورة عبر الإنترنت تمكن المشتري من استخدام تقنية أو برنامج صغير يساعده في البحث عن الأسعار المتوفرة عبر الإنترنت ثم العثور عليها .

ز ـ وباختصار ، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أسهمت في الانتقال أو تحول قوة المساومة (Bargaining power) من المنتجين إلى المشترين مما سيحدث ثورة حقيقية في مجال التسعير بالذات .

٣.التوزيع

من أبرز تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التوزيع أنها أسهمت في تقليص دور وأهمية الوسطاء التقليديين وأهميتهم ، لدرجة أن عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح يسمى بعصر عدم التوسط (Disintermediation) وبروز مصطلح جديد باسم القنوات الإلكترونية (e-channels) كبديل عن القنوات التقليدية القائمة في العالم الواقعي . ومن أبرز هذه القنوات الإلكترونية ما يلي (كوتلر، ٢٠٠٤، ٢٤٠- ٢٤١):

١. **قناة محل البيع بالتجزئة**: يستطيع المتسوق أن يزور محل التجزئة الذي يبيع نوعاً أو نوعين من أجهزة الكومبيوتر المحمول. توفر هذه القناة ميزة السماح للمشتري برؤية كل علامة تجارية ويحصل على معلومات ونصح من مندوب البيع.

ولها سلبية تحمل تكاليف السفر والوقت بالنسبة للمشتري، وفي العادة دفع أسعار أعلى مما يحتمل توفيره عبر قنوات أخرى.

٢.**قناة الكتالوجات (catalogue channel)** ، حيث يمكن للمتسوق أن يتصفح الكتالوجات الإلكترونية (عبر الإنترنت)، فهذه الكتالوجات تصف تفاصيل دقيقة عن المنتجات المختلقة، وتوضح أسعارها ومنشأها وكيفية الحصول عليها ، ويستطيع المتسوق أن يتصل هاتفياً ويحدد طلبيه مجاناً . ولقناة التوزيع عن طريق الكتالوج الإلكتروني عدة مزايا منها سهولة الطلب، وخدمة هاتفية على مدار الساعة مدة سبعة أيام في الأسبوع ، واختيار البرامج التي يريدها المتسوق لإدخالها في الجهاز وسعر أقل من شراء نفس الجهاز من تاجر التجزئة.

٣.قناة التلفزيون للمتسوق المنزلي: ربما يرى المتسوق جهاز كومبيوتر على شاشة التلفزيون التسويقية ويقدم على طلب أحد الأجهزة، حيث تظهر المنتجات المعروضة بشكل جذاب ومتقن على شاشة التلفزيون، وبثلاثة أبعاد. وتوفر هذه القناة سهولة العرض التوضيحي وسهولة طلب المنتجات، وربما السعر الأقل . ومن مساوئ Tech Data أنها تظهر علامة تجارية واحدة فقط وسعراً يجب قبوله في تلك اللحظة مما لا يسمح للعميل بوقت للمقارنة مع أسعار أخرى.

٤.قناة المصنع المباشرة ربما يرغب المتسوق في زيارة صفحة الويب الخاصة بمسوق مباشر مثل شركة (Dell Computer) ويطلب موديلاً مزوداً بالبرامج التي يريدها المتسوق. فشركة (Dell) تبيع ما قيمته أكثر من ٣ مليون دولار من أجهزة الحاسوب يومياً عبر الإنترنت ، هذا بدون أن نحسب مبيعاتها عبر الهاتف . توفر القناة المباشرة سعراً مخفضاً للكومبيوتر أكثر من العلامة التجارية المباعة عن طريق تجار التجزئة، إضافة إلى البرامج التي يختارها العميل ويتم إدخالها في الجهاز ، ولكن لها سلبية أن العميل يرى العلامة التجارية لمصنع واحد في الوقت الواحد.

5. قناة الوسيط الإلكتروني Electronic Intermediary channel

يمكن للمتسوق أن يذهب إلى صفحة الويب الخاصة بوسيط المعلومات الذي يعرض فيها ويقارن سمات وأسعار كل العلامات التجارية المتوفرة ويوضح أماكن

شـرائها بأفضل الأسـعار . إن الوسـيط الإلكترونـي قـد يحـصل علـى دخـل مـن المعلنين والاشـتراكات أو رسـوم التـصفح مقابـل التـصفح للمـرة الواحـدة، إن أثـر الوسـيط الإلكتروني هو تخفيض أسعار المصنعين وزيادة رفاهية العميل وتحقيق ربحية الوسيط.

وهنـاك وجهـة نظـر قوية بـأن القنـوات الإلكترونيـة سـتنهي الأعمـال بعيـداً عـن القنوات المعتمدة على المتاجر فيما يختص بالكثير من مجموعات السلع والخدمات. أما أهم سلبيات القنوات الإلكترونية فهي(الانتظار لاستلام الأصناف المطلوبة ربمـا يكـون يومـاً علـى الأقـل أو أكثـر بكـثير، إضـافة إلى أن المـشتري لا يـستطيع أن يلمس أو يتحسس البضاعة قبل طلبها).

٤. الترويج

وهو من أكثر عناصر المزيج التسويقي تأثيرا بالتسويق الإلكتروني، لدرجة أن اسمه قد تغير ليصبح التسويق المباشر (Direct marketing) والذي يشير إلى كافة نشاطات الوسيلة (medium) التي تولد سلسلة من الاتصالات والاستجابات مع العملاء الحاليين والمرتقبين . ويطلق على التسويق المباشر تسميات أخرى مثل التسويق عبر الحوار (Dialogue marketing)، التسويق الشخصي personal marketing والتسويق عبر قواعد البيانات (data marketing) .

فهذا التنوع والانشطار المفاهيمي يعكس في واقع الأمر النطاق الواسع للنشاطات لتي ينبغي القيام به في محاولة لتحقيق استجابة من العميل .

من أبرز وسائل الترويج الجديدة والتي تقع ضمن التسويق المباشر ما يلي:

أ ـ إعلان البريد المباشر (direct mail)

ب ـ إعلان الاستجابة المباشرة (Direct – response Advertising)

ت ـ الترويسات الإعلانية على الإنترنت (Banner Advertising)

ث ـ الإعلان عبر الأجهزة النقالة (mobile Advertising)

ج ـ الإعلان حسب الطلب (Advertising – on – Demand)

ح ـ الدفع مقابل المشاهدة (pay – per –view)

خ ـ برامج الولاء المدعمة بتكنولوجيا المعلومات وبطاقات الانتساب والبطاقات الذكية التي تستخدم في برنامج تنشيط المبيعات .

د ـ الاتصالات التسويقية التفاعلية .

ذ ـ ويمثل نظام (www) (الشبكة العنكبوتية العالمية) عنصراً أو مكون الوسائل الاتصالية والتفاعلية المتعددة من حيث قدرته على توفير العديد من التسهيلات للمستخدمين مثل الصور والأشكال المجسدة بالألوان والأبعاد والصورة والصوت .

٥. البيئة المادية

أسهم التسويق الإلكتروني في إحداث تغيير نوعي كبير في عنصر البيئة المادية أو الدليل المادي وقد تمثل هذا التغيير في الآتي :

أ ـ التحول من البيئة المؤلفة من المباني والساحات المادية والمكاتب في العالم الواقعي – إلى بيئة افتراضية مؤلفة من عتاد حاسوب وبرمجيات (hardware&software).

ب ـ ظهور تقنيات الوسط المتعددة (multimedia) للتعويض عن البيئة المادية ، حيث أصبحت الخدمات تقدم بالكامل من خلال هذه البيئة الافتراضية.

ت ـ ظهور تقنيات الواقع الافتراضي (virtual Reality) وهي عبارة عن تقنيات تجسد الواقع بشكل مصطنع من خلال الاستخدام الفاعل للصور (الجرافيك) والرسومات والصوت . فالمؤتمرات واللقاءات وجلسات النقاش، وتوجيه مندوبي المبيعات، والباحثين وغيرهم تتم عبر شبكات مختلفة في الوقت عبر قارات العالم المختلفة .

ث ـ تنامي تقنيات مواقع الويب (websites) حيث أصبحت هذه سهلة الوصول بنقرة بسيطة على الفأرة (الماوس) . وبهذا تحولت البيئة المادية المحددة المكان إلى بيئة افتراضية متنقلة ومتاحة لزائري الإنترنت حول العالم

٦. الناس

أوضحنا أنفاً أن عنصر الناس (people) في المزيج التسويقي الخدمي السباعي يتألف من:

أ ـ مزودي الخدمة.

ب ـ متلقي الخدمة.

ت ـ العلاقات التفاعلية بين مزودي ومتلقي الخدمة.

ث ـ العلاقات مع متلقي الخدمة أنفسهم.

وقد أثر التسويق الإلكتروني على مزودي الخدمة حيث استبدلهم بالأجهزة والمعدات والبرمجيات، ولم يعد هناك حاجة إلى مزودي خدمة من بني البشر.

أما بخصوص متلقي الخدمة، فقد أصبح اتصالهم مع مزودي الخدمة يتم عبر البرمجيات والأجهزة والمعدات مما قلص من احتمالات المواجهة الشخصية المباشرة أو التأخر في الاستجابة، أو التباين في جودة الخدمة إذا ما تم تقديمها من قبل مزودي خدمة من بني البشر . وقد انعكس ذلك على العلاقات التفاعلية بين مزودي الخدمة ومتلقيها إذ أصبحت تتم على مدار الساعة وبدون توقف ، حيث تحكمها نماذج إعمال رقمية راقية . أما العلاقات بين متلقي الخدمة فقد اتسع نطاقها وصارت تتم على مستوى العالم من خلال حلقات النقاش الإلكترونية وغرف المحادثة، وعبر الشبكات على اختلاف أنواعها . وقد أدى ذلك إلى ظهور ما يسمى بمجتمعات النقاش أو المجتمعات الافتراضية (virtual communities) التي يؤسسها أناس لهم مصالح أو اهتمامات مشتركة، حيث يستخدمون الإنترنت في الاتصال والتواصل فيما بينهم.

٧. عمليات الخدمة

حيث أصبحت عملية توصيل أو تسليم الخدمة تتم عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلاً من الاتصال الشخصي المباشر . ومع تحول الإنترنت إلى قناة تسويقية بديلة قابلة للتطبيق وقيام الأعمال باستغلال قوة الشبكات الإلكترونية، شهد عديد من عناصر ومكونات الخدمة تحولاً إلى "الخدمة الالكترونية " فالاتصال والتواصل مع العملاء ، والاستجابة لطلباتهم بالكامل أصبح يتم عبر الشبكات في الوقت الحقيقي، أما بعض عناصر تقديم / توصيل الخدمة مثل الصفقة البيعية والتفاوض فقد تم استبدالها بعمليات أبسط مثل عمليات الخدمة الذاتية التي يتولاها العميل ووكلاء مقارنة الأسعار ونماذج تحديد السعر من قبل العميل وغيرها

إلا أن من الأهمية بمكـان التأكيـد علـى أن هـذا التحـول ليس تحـولاً بسيطاً مـن طـرف إلى آخـر أو اسـتبدال عنـصر بعنـصر آخـر فطبيعـة عناصـر الخدمـة الإلكترونية تختلف بشكل جوهري عن الخدمة التقليدية .

فالخدمة الإلكترونية تمنح العملاء رقابة وسيطرة، كما إن عناصر الخدمة الإلكترونيـة تـشمل العديـد مـن خـصائص الخدمـة الذاتيـة ، ناهيـك عـن أن بيئـة الخدمــة الإلكترونيــة مختلفــة تمامــاً ، وإن عمليــات تقــديم /توصــيل الخدمــة الإلكترونية مختلفة من الناحية الفلسفية . وهذه الاختلافات تمثل تحديات ، علاوة على أن من الصعب إدارتها آخذين بعين الاعتبار حقيقة كون عدد مـن الـشركات تعمل في القناة التقليدية والقناة الإلكترونية معاً.

مفهوم CRM(Customer Relation Management)

إدارة علاقات العملاء

فما هي CRM وما هي مرتكزاتها وما هي مزاياها؟.[1]

في ضوء المتغيرات والمستجدات وتطور الصناعة المصرفية اشتدت المنافسة بين البنوك وبدأت تتوجه نحو العميل (Customer) وحيث أن العميل هو العمود الفقري للمؤسسات المالية وركن هام من أركان نجاحها الأمر الذي يتطلب:

- البحث عن العملاء الجدد.
- اجتذابهم وتحويلهم إلى عملاء دائمين.
- المحافظة عليهم لأطول مدة ممكنة.

وعليه فإن المهمة الأولى لدائرة الاهتمام بعلاقات العملاء في البنوك هي أن تجعل تلك البنوك أكثر فعالية في تقديم الخدمة لعملائها.كما أن قوة CRM تكمن في مقدرتها على خلق علاقات وفي إشارة لدراسة Gartner Group فإنها تعرف CRM بأنها:

"استراتيجية أعمال والتي من خلالها يتم تحقيق النتائج الفضلى من حيث تحقيق أعلى ربحية للبنك، وفي نفس الوقت رضى عالٍ وولاء للعملاء، وذلك من خلال تنظيم شرائح العملاء، وتعزيز سلوكيات رضى العملاء وإنجاز عمليات العميل مع وجود تفاعل وتكامل في العمليات والإجراءات ما بين قنوات خدمة العميل والمكاتب الخلفية (الإداريين) وصانعي القرار في البنك وعليه فإن CRM تعمل على تعريف واستقطاب والاحتفاظ بعملاء البنك وتطوير عملاء مربحين من خلال إدارة فعالة مربحة تعمل على تقديم الخدمة المناسبة للعميل المناسب في الوقت

1- د. صباح محمد أبو تايه ، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل، الطبعة الأولى ، عمان، ٢٠٠٨، ص١٦٧ وما بعده..

والمكان المناسبين هذا وتعتبرCRM عائداً على التكلفة والتسويق وهي مصدر مهم للميزة التنافسية للبنك.

وعليه فإن على إدارة علاقات العملاءCRM في البنك التركيز على الأدوات التالية(CRM tools) وهي:

- تكوين صورة متكاملة عن العميل.
- العمل على توفير المنتجات والخدمات الجديدة ومواكبة التطور.
- تحقيق إرضاء العملاء.
- تحقيق ربحية العميل.
- رعاية العميل واستمرار الاتصال معه أينما كان.
- تحقيق ولاء العميل المربح.

العوامل المؤثرة في نمو صناعة CRM:

ظهور وتطور CRM كان سبب التحول من حالة أسواق المعاملات التجارية إلى أسواق مرتكزة على العلاقات وبالإضافة إلى هذا العامل هناك خمسة عوامل أخرى هي:

١ ـ تنامي أدلة التأثير المربحة من العلاقات الصحيحة مع الزبائن.

٢ ـ تحسين فعالية التواصل التسويقي.

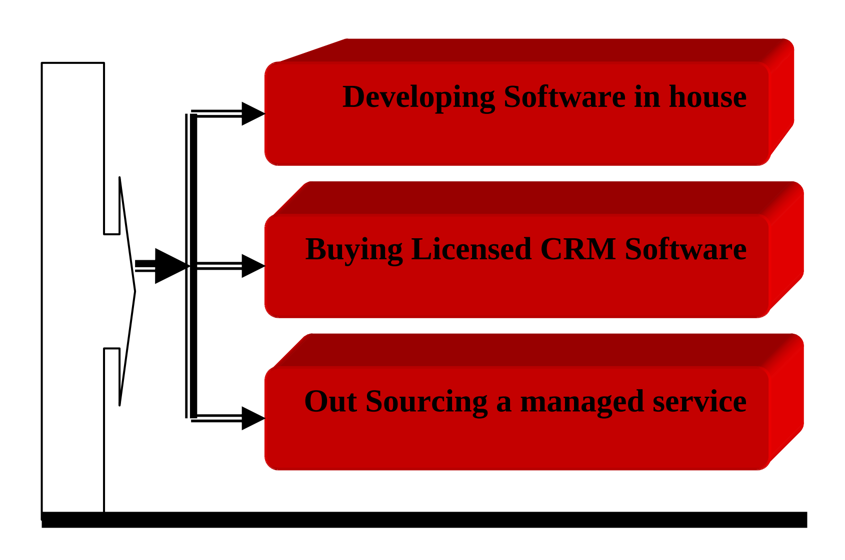
٣ ـ بائعو IT والتغير المصاحب لإدارة الاستشارات حيث تمثل CRM حلبة ضخمة من إمكانيات محتملةIT. جميع التقنيات الأخرى قد منحت الطريق إلى حلول CRM استراتيجية متكاملة بازدياد.

٤ ـ الانخفاض المستمر في تكلفة الحصول على بيانات وتخزينها ـ حيث أصبحت حلولCRM استثمارات متكاملة جذابة بازدياد.

٥ ـ قياس قيمة الزبون ـ أصبح بالإمكان ومن خلال تقنية CRM معرفة قيمة الزبون والعوائد المتوقعة.

طرق تنفيذ CRM: CRM implementation option:

هناك ثلاثة خيارات أو طرق مختلفة تستطيع بواسطتها الشركات تنفيذ حلول CRM وهي:



١- تطوير برمجيات داخل الشركة Developing Software in house

٢- شراء برمجيات Buying Licensed CRM Software

٣- خدمات خارجية Out Sourcing a managed service

الفصل العاشر

أثر العولمة في طبيعة العمل البنكي

المبحث الأول

مفهوم العولمة ودوره في البنوك الإلكترونية

مقدمة:

وفي الأدبيات الغربية فإن العولمة تعني زيادة درجة الارتباط المتبادل بين المجتمعات الإنسانية من خلال عمليات انتقال السلع ورؤوس الأموال، وتقنيات الإنتاج ، والأشخاص والمعلومات. والعولمة تجاوزت الحدود الإقليمية للدول إلى العالم بأسره في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والقانونية والإنسانية والتجارية والتعامل بالعملات محفزة بقوة الاقتصاد ومدفوعة بالتقنية الرقمية في مجال الحاسب والاتصالات، حيث أن ظهور نظام ثقافي عالمي يرى أن الثقافة العالمية ولدت بسبب أنواع من التطورات الثقافية الاجتماعية مثل وجود الأطباق الفضائية وظهور نمط عالمي للاستهلاك السلعي، وانتشار نمط عالمي للباس والرياضة والسياحة العالمية.....

ومن مزايا العولمة [1] :

١ـ انفتاح الأسواق المحلية على بعضها لتصبح سوقاً عالمية واحدة.

٢ ـ تسريع تطبيقات التقنية الحديثة في شتى المجالات .

٣ ـ سرعة الوصول إلى المعلومات التي يحوزها الآخرون وتوظيفها لأغراض متعددة .

ربما تكون المواقف الإيديولوجية وراء تعدد التعاريف المتعلقة بمفهوم العولمة، بيد أن تلك التعاريف وعلى ما يبدو ،اتفقت بمجموعها على دلالات المفهوم، التي

1- **للمزيد يمكن العودة إلى مرجعنا "كتاب صناعة السياحة والأمن السياحي، دار رسلان، دمشق، ٢٠٠٩ ، ص٣١٣ وما بعدها..**

تشير إلى اندماج أسواق العالم أولاً عبر حقول التجارة والاستثمارات المباشرة وانتقال الأموال والقوة العاملة والثقافات والتقانة، ضمن إطار رأسمالية حرية الأسواق.

العولمة globalization :

والعولمة وفق الدلالات العامة تعني خضوع العالم لقوى السوق العالمية بعد إلغاء الحدود القومية والتدخل في سيادة الدولة، ولا تبتعد العولمة الاقتصادية (economic globalization)عن هذا الفهم ، إذ أن تحرر العلاقات الاقتصادية القائمة بين الدول من السياسات والمؤسسات القومية والاتفاقات المنظمة لها، هو أمر مفروغ منه من خلال خضوعها التلقائي لقوى جديدة أفرزتها التطورات التقنية والاقتصادية التي تعيد تشكيلها وتنظيمها وتنشيطها بشكل طبيعي على مستوى العالم بأكمله كوحدة واحدة.. وقد جاءت هذه الدراسة لتخوض في محورين وبشكل مقتضب، وهما:

١ـ مواكبة التشريعات للتطور المستمر في التقانة.

٢ـ العمليات المصرفية في ظل العولمة.

مواكبة التشريعات للتطور المستمر في التقانة:

هنالك مجموعة من المشتركات يتفق عليها من تناولوا ظاهرة العولمة بالبحث، يأتي في مقدمتها :

- حرية الاستثمار: وهذا يعني حق الاستثمار في أي مكان في العالم.
- حرية ممارسة النشاط التصنيعي في أنسب الأماكن الملائمة لإقامة الصناعة
- عالمية المعلومات.
- عالمية النمط الاستهلاكي.

لقد أصبحت ظاهرة العولمة من أكثر الظواهر التصاقاً بالنشاط الاقتصادي ، وترتبط أيضاً بالنشاط المصرفي بوصف هذا النشاط جزءاً من العولمة الاقتصادية. لقد اتخذت العولمة المصرفية أبعاداً ومضامين جديدة، جعلت البنوك تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة جعلت من الرؤية المستقبلية بعداً جديداً للدخول إلى عالم جديد من الكونية، عالم من الفرص الاقتصادية بالغة الضخامة، وقد ارتبط

مفهوم العولمة المصرفية بمفهوم الوفرة والإتاحة للخدمات التي تقدمها البنوك.. فالنظرة الدقيقة الواعية لتقديم الخدمات المصرفية سواء كانت المتصلة بالودائع ـ القروض ـ الأسهم ـ السندات أو بغيرها من الخدمات الابتكارية المتطورة ، تدفع البنوك إلى التواجد بفعالية في جميع ميادين النشاط الاقتصادي.. ، إذا ما علمنا أن التحول باتجاه اقتصاد السوق والانخراط في منظمة التجارة العالمية بات أمراً مفروغاً منه، ومن هنا فإن التحديات التي تواجه القطاع المصرفي أمام العولمة الاقتصادية ستكون كبيرة وعديدة جداً، بيد أن الأخطر فيها هو المتعلق بالتشريعات التي ربما لن تستطيع مجاراة التطورات التكنولوجية.. هذه التطورات سبقت التشريعات حتى في البلدان الصناعية الكبرى.. فللتكنولوجيا قواعدها الذاتية وتنظيمها غير المتوقف على قانون، فهي أكبر من مهنة عادية وهي ليست صناعة عادية أيضاً، ولذلك لم تستجد تنظيماً قانونياً لكي تنطلق ولا هي تنتظر تنظيماً قانونياً يراعي تطورها ، المطلوب إذاً :

" أن تكون القوانين بمستوى التكنولوجيا فتجاري تطورها وليس العكس" .

المبحث الثاني

العمليات البنكية الدولية في ظل العولمة الاقتصادية

Economic Globalization

لقد أصبحت العمليات المصرفية الدولية في ظل العولمة الاقتصادية، غاية في التعقيد مما حدا بالمشرعين الدوليين دراسة كافة المواضيع الخاصة بالتجارة الدولية عن كثب ومن ثم إيجاد نصوص وصياغات محددة تساهم بشكل فعال في توحيد طريقة العمل بهذه الأدوات، مثل خطابات الضمان والاعتمادات الضامنة والمستندية والكفالات المستقلة والكفالات العامة للنهوض بتطوير التبادل التجاري بين الدول .. إلا أن وضع أسس متعارف عليها من قبل الغرفة التجارية الدولية في باريس، كان له أثر طيب في القضاء على ظاهرة تعدد القواعد بين مختلف دول العالم وبنوكها مما ساعد على تقليص هوة الخلاف بين اتحاد البنوك لكل بلد على حدى إلى جانب توضيح طبيعة التعامل بالأدوات البنكية المختلفة ذات الطابع الدولي بمختلف أنواعها، مثل خطابات الضمان والاعتمادات الضامنة والمستندية والكفالات المستقلة، وتوحيد مدلولات المصطلحات وطريقة تفسيرها من بنك إلى بنك آخر ومن دولة إلى دولة أخرى .. إلا أن هذه القواعد لم تتمكن بشكل أو بآخر من القضاء على ظاهرة خلاف وجهات النظر فيما يختص باختيار الولاية القضائية والقانون الواجب الاحتكام إليه عند نشوب نزاعات بين الفرقاء.. إذاً فنحن بحاجة إلى تشريعات تكون بمستوى الانفتاح المتوقع على العالم.. فدولة مثل الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً لا تسمح تشريعاتها بإصدار خطابات الضمان، فماذا لو كان الأمر في اتفاق تجارة لنا أو عمل ما مع جهات في هذا البلد واقتضى إصدار خطاب ضمان؟...

يقول جمال عبد الخضر في كتابه (خطابات الضمان الاعتمادات الضامنة):

في هذه الحالة يطلب (الآمر) من بنكه (في الولايات المتحدة) إصدار(اعتماد

ضمان) لصالح البنك في البلد المستفيد مقابل إصدار ذلك البنك خطاب ضمان لصالح المستفيد، ونظراً لاختلاف الطبيعة والأطر القانونية لخطابات الضمان الاعتمادات الضامنة وخصوصاً في كيفية تقديم الصياغة عند المطالبة بالدفع أو التمديد، نجد أن البنك المطلوب منه إصدار خطاب الضمان يطالب بصياغة محددة ودقيقة ليجعل من شروط اعتماد الضمان المفتوح مصلحة متجانسة تماماً مع خطاب الضمان الذي سيقوم بإصداره لصالح المستفيد، لتفادي المشاكل التي قد يخلقها اعتماد الضمان عند المطالبة، ومن أبرز هذه الشروط:

أن يكون خطاب الضمان غير قابل للإلغاء وغير مشروط وأن يكون الوفاء عند مطالبة المستفيد منه - وهو البنك المحلي الذي سيقوم بإصدار خطاب الضمان - عند ورود أول طلب سواء كان كتابياً أو بواسطة البرقيات الإلكترونية، وأن يضمن البنك الدفع والوفاء رغم أي معارضة من قبل (الآمر) أو أي طرف آخر، وأن تكون مدة سريان صلاحية اعتماد الضمان لمدة أطول ب ١٥ يوم على الأقل من تاريخ انتهاء صلاحية خطاب الضمان وتحديد صلاحية اعتماد الضمان لمدة ٢٠ يوماً بعد انتهاء صلاحيته جراء إغلاق البنك المصدر، ويفضل أن يطلب البنك (وهو المستفيد من اعتماد الضمان) من البنك المصدر جعل اعتماد الضمان حسب القوانين والولايات القضائية في بلده للتخلص من تعددية وتضارب القوانين وأنظمتها من بلد إلى آخر. ومن هنا إذا طالب المستفيد من خطاب الضمان (البنك المصدر لخطاب الضمان) الوفاء بقيمته، يقوم هذا الأخير بمطالبة البنك الأمريكي بالوفاء مقابل (اعتماد الضمان)[1].

1- **للمزيد يمكن الرجوع إلى: التشريعات العربية للتجارة الإلكترونية /بحث / بول مرقص - النشرة المصرفية / حزيران ٢٠٠٦ /اتحاد المصارف العربية .**

خطابات الضمان الاعتمادات الضامنة /إصدار اتحاد المصارف العربية /جمال عبد الخضر مدير وحدة إعلام المصرف الزراعي التعاوني.

الفصل الحادي عشر

دور البنوك في السياحة الإلكترونية

المطلب الأول : مفهوم السياحة الإلكترونية "E- Tourism"

(أسبابها- مزاياها- خصائصها)

هي مجموعة الخدمات السياحية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية والإنترنت. تشكل السياحة الإلكترونية القسم الأكبر من حجم التجارة الإلكترونية حيث تخطى دخول هذا القطاع ٨٩ مليار دولار في العالم سنة ٢٠٠٤، في فرنسا وصلت نسبة السياحة الإلكترونية إلى ٤٥٪ في العام ٢٠٠٥ من حجم التجارة الإلكترونية، وهي دائماً في ارتفاع مستمر.

تعود بداية السياحة الالكترونية إلى العام ١٩٩٠ مع ظهور World Wide Web ودخول الإنترنت في سوق التجارة العالمي وعلى كل قنوات التجارة إن كانت بين الشركات مباشرة (business to business B2B) أو بين الشركات والمستهلكين (business to Customer B2C) وحتى بين المستهلكين (consumer to consumer C2C)، وأول ممثل لهذا القطاع كان موقع "ديكريفتور" Dégriftour في العام ١٩٩١.

إنّ اجتماع قطاعي التكنولوجيا الحديثة والسياحة معاً أدى إلى ولادة قطاع جديد مشجّع جداً سُمّي بالسياحة الإلكترونية .

السياحة الإلكترونية هي استخدام كافة الأطراف ذات العلاقة بمنظومة العمل السياحي لتقنيات المعلومات في إنجاز أنشطتها وممارسة أعمالها ، ومن ثم فإننا حينما نتحدث عن دور البنوك في تنمية السياحة الإلكترونية فإن ذلك يمتد ليشمل دور البنوك في تشجيع قيام وتحول وممارسة المشروعات السياحية وعملاء السياحة الحاليين والمحتملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومن ثم فإنه يتسع مفهوم السياحة الإلكترونية من وجهة نظرنا من مجرد استخدام المشروع السياحي لشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في تسويق وإنجاز بعض أو كل المعاملات التي يتطلبها عمل هذه المشروعات بدلاً من الاحتكاك المباشر مع العملاء، بل يمتد إلى إيجاد كيانات سياحية تعتمد على تقنيات المعلومات في بنائها وتجهيزها وأدائها وتشغيلها فضلاً عن استخدام العملاء لهذه التقنيات.

أهم أسباب تطوّر القطاع السياحي الإلكتروني تعود إلى[1]**:**

- o عروضات كبيرة ومختلفة من المنتوجات والخدمات.
- o انتشار سريع لوسيلة الإنترنت في العالم.
- o تأمين الثقة في وسائل الدفع عبر الإنترنت.

الميّزات الخاصة لنجاح هذا القطاع :

- شراء الرحلات السياحية يتطلّب الوقت والتفكير ومقارنة أكثر من رحلة قبل أخذ القرار بالشراء، ووجود الإنترنت والحجم الهائل من العروضات أتاح الفرصة للمقارنة السريعة بين كافة العروضات، والبحث عن كافة المعلومات المتعلقة بالمنتوجات والخدمات السياحة وأيضاً مناقشة كل هذه المعلومات عبر المنتديات والدردشة بين المستهلكين.

- الرحلة السياحية ليست منتوجاً ملموساً، لذلك أصبحت صفحات الإنترنت بديلاً منطقياً لتسويق الرحلات عبر الملفات الورقية plaquettes et catalogues.

- الشركات المختصة في السياحة لديها مسبقاً إمكانية على التأقلم مع حاجات وطلبات المستهلكين. بالتالي حسب الموضة، النزعة والميل الغالب في الوقت الحاضر تستطيع هذه الشركات ابتكار الوسائل الملائمة لتوفير وإغراء المستهلكين.

1- لمزيد من المعلومات يمكن العودة إلى:

- عادل حسين – مستشار التطوير المؤسسة، البنوك والسياحة .

- Benchmark Group

- Journal du net .http://www.journaldunet.com/

Edition ،www.tourisme.gouv.fr Direction du tourism. Chaffers clés du tourism. Paris .2004. Cabinet Raff our Interact if

خصائص أخرى أمّنتها الإنترنت:

ـ تأمين المعلومات ٢٤ ساعة /٢٤ و٧ أيام /٧ .

ـ عروضات ليّنة حسب رغبات المستهلك حيث يستطيع هذا الأخير أن يؤلّف الرحلة حسب رغباته من درجة الفندق إلى أنواع المطاعم... وأكثر كي تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع المستهلك أن يدفعه.

ـ تعدد أماكن البحث عن المعلومات : في العمل، في المنزل... ليونة أكثر في التحرك.

التغيّرات التي أتى بها هذا القطاع:

في قطاع السياحة الكلاسيكية، النموذج الاقتصادي يتألف من ثلاثة ممثلين أو معنيين :

- المنتجون (شركات الطيران، شركات نقل، فنادق، مطاعم....).
- الموزعون (منظمو الرحلات، وكالات السفر...).
- المستهلكون.

في تنظيم الرحلات التقليدية ليس هناك علاقة مباشرة بين المستهلك والمنتج، بل كانت تمر حتماً عبر الموّزع. مع الإنترنت والسياحة الكلاسيكية تغيّر النموذج الاقتصادي بحيث ذاب دور الموزع وأصبحت العلاقة مباشرة بين المستهلك والمنتج. وأصبح يطلق على المستهلك في هذا النظام consomm-acteurs أو المستهلك المعني مباشرة في النموذج... المستهلك الإلكتروني.

المطلب الثاني: صناعة السياحة والمتغيرات التكنولوجية

في ظل عصر المعلوماتية وثورة الاتصالات التكنولوجية والعولمة حدث تطور كبير في بيئة المشروعات السياحية وذلك بتوجهها للاعتماد على تقنيات الاتصالات والمعلومات وهذا يمثل تطوراً في الفكر السياحي ويمثل انسجاماً مع التطور في البيئة المحيطة وتطلعات العملاء والتغيرات في أمزجتهم وطرق تعاملاتهم مع

المشروعات الترفيهية والضيافة ، فروح العصر بما تحمله من متغيرات بدأت تنعكس على الفكر المعماري والسوق والعملاء والموردين وشركات الإدارة.

ولما كانت السياحة كصناعة تضم كافة الأنشطة والأعمال التي تقدم الخدمات والسلع التي يتم استهلاكها بمعرفة السياح والزائرين وتشمل الإقامة وتأجير السيارات والمشروعات الترفيهية والبازارات والأغذية والمشروبات وخدمات الأمن والأجهزة الفندقية ومستلزمات المطاعم، ومع تعاظم التوجه إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة مجالات الأعمال بدأت تقاس المشروعات ومدى تطورها بمدى ما تستخدمه من تقنيات حديثة تتناسب مع المجال الذي تعمل فيه.

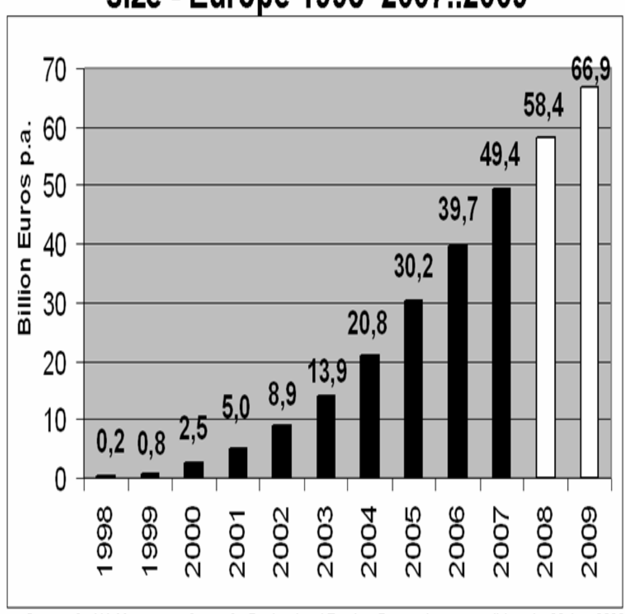
ومن ثم أصبح استخدام تقنيات المعلومات في المجال السياحي احد العوامل التي تستند إليها الشركات في تدعيم المنافسة والتميز بالسوق وبالتالي فإن قواعد المنافسة تفرض على المشروعات السياحية أهمية وضرورة الالتجاء إلى تقنيات المعلومات والاتصالات في أعمالها حتى يمكنها الصمود في مواجهة المنافسين الذين يبتكرون أساليب متجددة لجذب العملاء وأداء وممارسة أنشطتهم.

تعتبر صناعة السياحة من الصناعات التي تعتمد بكثافة متزايدة على المعلوماتية ،وبالتالي يمكنها الاستفادة بشكل هام من التجارة الإلكترونية التي يمكن أن تلعب دوراً هاماً بتوفير فرص واسعة للدخول إلى مختلف الأسواق، علماً بأن حصة التجارة الإلكترونية من التجارة السلعية الدولية تتزايد باضطراد في ضوء التقدم المتسارع في وسائل الاتصال وتقدم بنية الاتصالات في الدول النامية بشكل خاص خلال السنوات القليلة الماضية، ووجود خطط مستقبلية للتركيز على تنمية هذه البنية خلال العقد الحالي.

وقد ارتفعت نسبة مستخدمي الإنترنت في العالم من ٢,٤ ٪ من إجمالي سكان العالم في عام ١٩٩٨ أي ما يعادل ١٣٩,٧ مليون نسمة إلى ١٢,٧٪ في عام ٢٠٠٤ أي ما يزيد عن ٥٠٠ مليون نسمة، ووفق بعض التقديرات وصلت تلك النسبة في أغسطس ٢٠٠٥ إلى ١٦,٤٦٪ أي ما يعادل حوالي ٥٧٣,٤ مليون نسمة في العالم، الأمر الذي يكشف عن تزايد حجم السوق المستهدف أو المتوقع في التجارة الإلكترونية.

ويؤدي تزايد نسبة استخدام شبكة الإنترنت، واهتمام الدول بتنمية بنية الاتصالات إلى تعزيز الفرص للاستفادة من ذلك لصالح تنمية السياحة، حيث تعد هذه الصناعة من الخدمات ذات الطابع الدولي. غير أنه يجب أن تؤدي كافة الأطراف الفاعلة في تلك الصناعة دوراً للاستفادة من تلك التطورات وحسن استخدامها(الحكومات- العاملون بالسياحة ــ الفنادق ــ خطوط الطيران بالإضافة إلى السائحين أنفسهم كمستهلكين).

ومما يضاعف من ضرورة الاستفادة من هذه التقنيات الحاجة إلى رفع القدرة التنافسية لقطاع السياحة العربي والتي تعتمد بشكل متزايد على مداخل جديدة بخلاف الموارد الطبيعية التي كانت تعد حتى وقت قريب هي العنصر الحاسم في تحديد القدرة التنافسية للقطاع السياحي في أي من الدول. ومن تلك المداخل الجديدة التيسيرات الإدارية والتنظيمية ومهارات العاملين، وعوامل الأمن وغيرها.



وتقدم التجارة الإلكترونية في مجال السياحة فرصة هامة للاقتصادات العربية لتحسين وضعها النسبي في السوق الدولية، إذا توفرت الشروط الأساسية الآتية لتطوير القطاع السياحي:

١. تشجيع ظهور الوسيط المعلوماتي في قطاع السياحة، من خلال العمل على تشجيع إقامة شبكة من المواقع الإلكترونية الموازية لجميع الفاعلين الرئيسيين في قطاع السياحة(الفنادق وخطوط الطيران ووكالات السفر والمرشدين السياحيين...إلخ) بحيث تسمح بإتاحة تقديم الخدمات السياحية والخدمات المرتبطة بها عبر التجارة الإلكترونية جنباً إلى جنب مع الوسطاء التقليديين.

٢. إيجاد أنماط جديدة من المؤسسات أو الهيئات الخاصة بتنشيط السياحة تعمل من خلال مواقع الكترونية متقدمة على شبكة الإنترنت، وتوفير الدعم الفني المعلوماتي لتلك المواقع، على أن يراعى في المواقع الإلكترونية الخاصة بتلك الهيئات توافر الشروط الفنية والمعلوماتية التي تجعل منها مواقع متكاملة تضمن تحقيق تنافسية المنتج السياحي، وترتكز على مجموعة المعايير الفنية التي حددها مجلس التجارة والتنمية التابع للأونتكاد، مثل التركيز على الهدف الرئيسي للموقع الإلكتروني، ووجود المنتج السياحي،وإنشاء مواقع تتسم بقدر من التواصل مع المستهلك، والتنسيق مع المواقع الاليكترونية الخاصة بمختلف المشاركين في تلك الصناعة والربط الإلكتروني بين تلك المواقع...إلخ).

فضلاً عن تقديم الموقع بأكثر من لغة تضمن تحقيق أكبر قدر ممكن من الانتشار. غير أن الشرط الأهم لبناء تلك المواقع يتمثل في توافر قواعد البيانات والمعلومات المتكاملة عن الموارد السياحية والمنتج السياحي ودعم المواقع الإلكترونية الخاصة بكافة أطراف تلك الصناعة بتلك البيانات، وهي المهمة التي تقع على عاتق وزارات السياحة.

٣. تنمية شركات التجارة الإلكترونية من نمط (الأعمال إلى المستهلك") (Business to consumer) باعتباره النمط الرئيسي للتجارة الإلكترونية في هذا القطاع.إلا أن تقديم خدمة أكثر تنافسية في الأسواق العالمية يتطلب في الوقت

نفسه تنمية التجارة الإلكترونية من نمط (الأعمال إلى الأعمال"(B-to-B)" Business to Business) وذلك لضمان وجود قدر من المنافسة بين الفاعلين الرئيسيين على نحو يضمن تقديم منتج سياحي متكامل وأكثر تنافسية.

غير أنه يلاحظ أن تطوير السياحة الإلكترونية E- Tourism سوف يؤدي إلى خفض التكلفة للمستهلك النهائي عن طريق القضاء على الوسطاء. وفي الوقت نفسه وبالنظر إلى عجز الشركات السياحية الصغيرة عن مسايرة التقدم التكنولوجي نتيجة الأسباب المادية ونقص الخبرة المطلوبة سوف يتسبب في إفلاس هذه الشركات وخروجها من الأسواق. ويتم ذلك لصالح الشركات الكبيرة التي غالباً ما تكون تابعة للدول المتقدمة، لذلك فإنه من الأهمية الطلب من المنظمات الدولية المعنية والانكتاد المساعدة في مجال السياحة الإلكترونية لاكتساب الخبرات الفنية للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وتوجيه التوصيات ليس فقط إلى الدول النامية بل إلى جميع الدول المتقدمة والنامية حتى يكون هناك التزام على الدول المتقدمة للمساعدة في تنفيذ التوصيات التالية:

- العمل على تنمية الوعي بالتجارة الإلكترونية وتنمية القدرات البشرية اللازمة للدخول في هذا المجال، وأهمية ربط السياحة الإلكترونية بالموضوع الأوسع وهو التجارة الإلكترونية بصفة عامة.
- تنمية البنية الأساسية لوسائل الاتصال والمعلوماتية الحديثة لإتاحة فرصة أوسع للدخول إلى الإنترنت.
- توفير البيئة القانونية الخاصة بتنظيم وتسهيل التجارة الإلكترونية بشكل منظم وتطوير مناهج وأساليب جديدة لضمان عمليات السداد الإلكتروني للقيمة وذلك ضمن تشريعات متناسقة تنظم ذلك.
- توفير البيانات السياحية على الإنترنت وتبادل المعلومات السياحية على مستوى دولي.
- الاستفادة من التجارب الناجحة في الدول المتقدمة.
- مطالبة المنظمات الدولية المعنية والانكتاد بتقديم المساعدة في هذا المجال.

المطلب الثالث: دور البنوك في إطار السياحة الالكترونية





١) دور في تمويل المشروعات السياحية الإلكترونية والتي تعتمد بدرجة عالية في تجهيزها وإنشائها على استخدام وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات الحديثة بشكل كثيف ومختلف عن المشروعات السياحية التقليدية .

٢) دور في تطوير البنية التحتية للمشروعات السياحية القائمة والتي تعتمد على طرق تقليدية وأقل تطوراً مقارنة مع التقنيات الحديثة والقيام بدور تعريفي وذلك من خلال الترويج ومساندة عملاء البنك ممن يقومون بتوريد وتسويق وتصنيع منتجات إلكترونية حديثة وكذلك مقدمي خدمات المعلومات والاتصالات الحديثة ويعملون مع البنك لعملائه من المشروعات السياحية القائمة .

٣) تمويل الشركات التي تعمل في مجال تقنية المعلومات وتخدم المشروعات السياحية ، وذلك بما يعود بالنفع والفائدة انطلاقاً من أن المتغيرات المعاصرة قد أدت إلى تغير في أصحاب المصالح والمرتبطين بصناعة السياحة بحيث أصبح هناك موردي خدمات يعملون في قطاع الاتصالات والبرمجيات لم يكونوا مدرجين من قبل ضمن هذا القطاع بالشكل الحالي.

٤) هناك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن للبنوك ترويجها في إطار تقديم خدمات التجزئة المصرفية وبما يشكل عنصراً هاماً لعملاء القطاع السياحي كخدمات الصراف الآلي وإصدار النقود الإلكترونية وأوامر الدفع الإلكترونية والبطاقات والشيكات الإلكترونية..

٥) المساهمة في تأسيس المشروعات التكنولوجية التي تخدم القطاعات السياحية وتشجيع إقامة مثل هذه المشروعات بأن يكون للبنوك السبق والسعي إلى جمع المساهمين سواء من المؤسسات المالية الأخرى أو من الأفراد استجابة للطلب المتزايد على تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في هذا المجال ، ولا يخفى لما يمكن أن يعود به هذا التوجه من أرباح وعوائد على البنوك بعد التصرف في هذه المساهمات لدى طرحها للتداول في البورصات أو البيع لمستثمرين ، وذلك باعتبار أن تلك النوعية من المشروعات مما ينطبق عليه المشروعات التكنولوجية باتت تحقق نمواً متزايداً ..

٦) تنويع محفظة التمويل الموجه للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بأن يكون هناك جزء مناسب يوجه للمشروعات التكنولوجية ، والتي تعتمد على استخدام تقنيات المعلومات في المجال السياحي ويتم إنشاؤها حديثاً بحيث تساعد على قيام هذه المشروعات المعاصرة وذات الطلب المتزايد على خدماتها ومنتجاتها.

٧) دراسة الأثر المترتب على استخدام تقنيات المعلومات فيما يعرض على البنوك من مشروعات سياحية وتحديد مدى استيعاب تلك المشروعات للتطورات التكنولوجية المطبقة في المجال السياحي العالمي وذلك لدى طلب تلك المشروعات الحصول على تمويل مصرفي ، أي أن درجة التقدم التكنولوجي في المشروع المطروح على البنك لتمويله يتعين أن تكون أحد عوامل تقييم الجدوى الاقتصادية للمشروع وموضع التمويل ، ذلك أن استخدام أساليب تقليدية بدرجة كبيرة وعدم مراعاة التطور التكنولوجي يؤثر بدرجة عالية على ربحية وأداء المشروع.

٨) يأتي دعم البنوك لاستحداث خدمات التجزئة المصرفية لعملائها ومنها إصدار بطاقات الائتمان والبطاقات البلاستيكية وغيرها من أشكال المنتجات المصرفية ، ومع زيادة الوعي باستخدام الإنترنت في إتمام الأنشطة السياحية كحجز الطيران والفنادق وتأجير السيارات وغيرها سوف يساهم ذلك بشكل مؤثر في تنمية القطاع السياحي ووحداته العاملة ، فسهولة استخدام بطاقات الدفع بالإضافة إلى توفر المعلومات الكثيفة عن طريق شبكة المعلومات الدولية ،يلعبان دوراً هاماً في الترويج لخدماتها في مجال التجزئة المصرفية ومع مرونة وتأمين هذه المعاملات سوف ينعكس ذلك إيجاباً على القطاع السياحي.

٩) مشروعات الفنادق الذكية والتي تعتمد في تشغيلها وإدارتها على تقنيات حديثة وهو اتجاه ينمو بشكل متزايد سواء على مستوى المنطقة العربية أو العالم الخارجي وذلك لإشباع حاجات ومتطلبات الزائرين وتحقيق نوع من الرفاهية التي تكمن في استخدام وسائل الاتصال والتقنيات المعلوماتية وبالتالي فإن البنوك مدعوة لكي يكون لديها الكوادر أو المكاتب المتخصصة في تقييم دراسة جدوى المشروعات السياحية الإلكترونية والتي تستخدم التقنيات الحديثة في تجهيزها وتشغيلها وذلك لتشجيع قيام مثل هذه المشروعات .

١٠) يعد التوجه نحو السياحة الإلكترونية بمفهومها الواسع داعماً لتوجه البنوك بصفة عامة إلى ما يسمى البنوك الإلكترونية والمعاملات المصرفية الإلكترونية ، ذلك أنه لم يعد هناك خيارا آخر أمام البنوك إلا اقتحام مجال المعاملات

الإلكترونية واستخدام تقنيات المعلومات سواء في عملياتها الداخلية أو تعاملات العملاء . ذلك أن كافة القطاعات بدأت تحدث نظم العمل لديها ، وتعاظم دور تكنولوجيا المعلومات ومن ثم فقد بات واضحاً أن تعزيز البنوك لاستخدام النظم الحديثة سينعكس حتماً إيجاباً على كافة القطاعات المرتبطة بالبنوك ومنها القطاع السياحي بما يضم من أنشطة ومجالات متعددة تخدم هذه الصناعة.

١١) هناك ما يسمى حالياً الفندقة والخدمات والغرف الذكية كاتجاه في صناعة السياحة بدأ يطغى بشكل متزايد فضلاً عن تكوين العديد من الشركات برؤوس أموال ضخمة وذلك لإقامة هذه النوعية من المشروعات السياحية وذلك بمبالغ تم رصدها تصل إلى مليارات الدولارات بالمنطقة العربية وحدها ، وهو ما يضع البنوك أمام تحد جديد أفرزته المتغيرات بالبيئة المحيطة وخاصة التكنولوجية ،الأمر الذي يضع أمام البنوك شريحة من مجالات الاستثمار السياحي لم تكن موجودة من قبل وبالتالي فتح مجالات لنوعية من التمويل وتوظيف الاستثمارات المصرفية في مثل هذه المشروعات السياحية الإلكترونية والتي ينمو الطلب عليها بشكل متزايد.

١٢) من الأهمية بمكان أن تقوم البنوك بتطوير إدارات وقطاعات أمناء الاستثمار والتي تتولى مهمة التسويق ومعاونة عملاء البنوك في الترويج لمشروعاتهم السياحية، حيث أن الأساليب الحديثة في التسويق توجب على مثل هذه القطاعات بالبنوك أن تطور من آلياتها وأساليبها لتتفق مع روح العصر وتستخدم أساليب التسويق الإلكتروني باعتبارها آليات بدأت تجذب جزءاً كبيراً من السوق ، ونعتقد أن دخول قطاع أمناء الاستثمار بالبنوك في مجالات تقنية المعلومات وتطوير أعمالها ، بناء على ذلك سيعود بالنفع الكبير ويواكب خطط التطوير والإصلاح الاداري والهيكلي فضلاً عن مشاركة المسؤولين هذه القطاعات في مؤتمرات وندوات وبرامج التسويق الإلكتروني والتي لا شك سوف تفتح أمامهم أبواباً جديدة من العمل المتطور .

١٣) تشجيع البنوك للمشروعات الصغيرة والمتوسطة والسياحية على تطوير أنشطتها وإداراتها وتشغيلها باستخدام تقنيات المعلومات وتذليل العقبات أمام حصولها على التمويل اللازم لذلك حتى يتسنى لنا مواكبه المتغيرات العالمية .

١٤) اهتمام البنوك بتخطيط أنشطة التسويق الإلكتروني لديها مع وضع قطاع السياحة كأحد أهم القطاعات ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية .

١٥) أهمية إعادة النظر في أسلوب إدارة قطاعات أمناء الاستثمار بالبنوك وذلك بإتاحة الفرصة لتطوير الآليات المستخدمة في أنشطتها لمساعدة العملاء لترويج مشروعاتهم السياحية وذك بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الثاني عشر

التكنولوجيا المصرفية
وآثارها على ظاهرة غسيل الأموال

مقدمة:

نتيجة لظهور العولمة ولنمو فاعلية أسواق رأس المال الدولية وانتشار المراكز المصرفية المغتربة في العديد من دول العالم، أصبح من السهل انتقال رؤوس الأموال عبر الدول المختلفة، وقد حمل هذا في طياته تنامي حركة الجريمة المنظمة، وتزايد حركة تداول أموال المنظمات الإجرامية على المستوى المحلي والدولي، وتعد ظاهرة غسيل الأموال (Money Laundering) أبرز هذه الجرائم وأخطرها وهي بحق من أكبر التحديات الحقيقية أمام المؤسسات المالية والمصرفية والهيئات الحكومية والدولية. ومما يزيد هذه الظاهرة خطورة ، هو أن كل جهد يبذله القائمون على المكافحة والتصدي لعمليات غسيل الأموال، يقابله عمل مضاد ومنظم، حيث تشهد عمليات غسيل الأموال دخول مجموعات من المهنيين الجدد ومن مستويات ثقافية عليا لتخصصات مختلفة (محاسبين ،قانونيين،منظمي معلومات، إداريين، .....وغيرها) من التخصصات يوظفهم مجرمو غسيل الأموال لمساعدتهم في تبيض الأموال، الأمر الذي يجعل من هذه العمليات صناعة متكاملة دون ثغرة.

ومع العولمة وجنباً إلى جنب تفجرت ثورة تكنولوجية في مجال الاتصالات والمعلومات والأجهزة والمعدات التي تركز استخدامها في المؤسسات المالية والمصرفية كالإنترنت والحوالات الإلكترونية وATM .... وغيرها ، استفاد منها غاسلو الأموال وطوروا وسائل جديدة لعملياتهم ، إلا أن الدول ممثلة بهيئاتها المعنية بمكافحة غسيل الأموال والهيئات الدولية المنبثقة عن المنظمات العالمية والهيئات الإقليمية لم تقف موقف المتفرج من جرائم غسيل الأموال خصوصاً وأن آثارها لم تقف ضمن إطار حدودي معين ولكنها أصبحت عالمية بسبب زوال القيود والحدود بين الدول في ظل العولمة، أي أن نظام العولمة وفر سهولة انتقال البضائع والسلع والخدمات والمسافرين عبر مختلف الدول وما نجم عن ذلك من انسياب الأموال عبر الحدود بما في ذلك الأموال الملوثة والأموال غير المشروعة .

وبذلك جاء بحثنا ليسلط الضوء على ظاهرة غسيل الأموال والمراحل التي تمر بها ، كما يسلط الضوء على التكنولوجيا المصرفية التي يمكن استغلالها في عمليات غسيل الأموال وكيفية ذلك والآثار المترتبة من استخدام هذه التكنولوجية على عمليات غسيل الأموال،وما هي الجهود الدولية المبذولة لمكافحة هذه الظاهرة.[1]

بدأت عمليات غسيل الأموال مع نهاية عقد الثلاثينات وبداية الأربعينات من القرن الماضي، في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك عند دخول أحد تجار المخدرات الكبار إلى السجن عام ١٩٣١ م بتهمة التهرب الضريبي وكان يسيطر فيها على قطاعات الغسالات المنزلية.

ويعتبر مصطلح غسل الأموال، أو تبيض الأموال، مصطلحاً حديث التداول، فقد استخدم وشاع في وسائل الإعلام الأمريكي عام ١٩٧٣م خلال فضيحة (ووترجيت) أكثر من شيوعه في البلاد العربية والإسلامية لما للولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا من خصوصية اقتصادية[٢].

وتؤكد بعض الدراسات[٣] أن مدينة نيويورك تعتبر أكبر مدن العالم في غسل الأموال، وتتركز عمليات غسل الأموال في البنوك والمصارف الدولية، وفي عدد من الدول التي تعتبر حاضنة لغسل الأموال بسبب الثغرات القانونية والضعف في الإجراءات المطبقة لمكافحة ذلك بالإضافة إلى السرية المصرفية والتسهيلات الضريبية والجمركية.

إلا أنها أخذت في الآونة الأخيرة وباستخدام أحدث الوسائل والطرق بالانتشار المتزايد كسرطان قاتل تعاني منه الكثير من اقتصاديات الدول والهيئات والمؤسسات المالية والمصرفية، ووفقاً لإحصائيات صندوق النقد الدولي فإن حجم عمليات غسيل الأموال يتراوح ما بين (٥٩٠ مليار إلى ١,٥ تريليون دولار سنوياً)

1- **مجلة الأمن والحياة العدد (٣١٧) شوال ١٤٢٩هـ جامعة نايف للدراسات الأمنية، الرياض، ص٤٦.**

2- **المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب ـ المجلد ٢١ ـ العدد(٤١) ٢٠٠٨، ص٢٨٣**

3- **حمدي عبد العظيم، غسل الأموال في مصر والعالم، القاهرة، ١٩٧٧م، ص٤- ١٥.**

(www.middleastonline.com) الأمر الذي يثير العديد من التساؤلات البحثية الآتية[1] :

ـ ما هي مصادر الأموال غير المشروعة؟

ـ ما هي آليات تحويل الأموال غير المشروعة إلى أموال مشروعة؟

ـ هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة عامة والمصرفية خاصة في انتشار هذه الظاهرة؟

ـ ما الآثار الاقتصادية والاجتماعية لعمليات غسل الأموال؟.

ـ ما مدى فاعلية الهيئات التشريعية والقانونية (المحلية والدولية) في مكافحة هذه الظاهرة؟

ـ في بيئتنا العربية هل هناك دور للهيئات التشريعية والقانونية في مكافحة هذه الظاهرة؟

ـ في بيئتنا العربية هل هناك تعاون دولي مستمر متمثل في الاتفاقيات والعقود لمكافحة هذه الظاهرة؟

1- د. رافعة إبراهيم الحمداني، المؤتمر العلمي الرابع حول: الإبداع والابتكار بين (١٥- ١٦ /٢٠٠٥)، جامعة الموصل، العراق.

المبحث الأول

التكنولوجيا المصرفية أشكالها ومخاطرها

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المصرفية

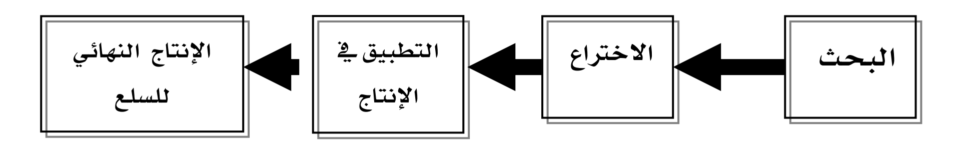
تعد التكنولوجيا المصرفية من أكثر الألفاظ استخداماً في يومنا هذا ويبدو أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدام هذا اللفظ بقدر ما يزداد الغموض والمخاطر اللذان يكتنفانه، وقبل الولوج في أشكالها ومخاطرها لابد من التعرف على مفهومها.

إن كلمة التكنولوجيا هي كلمة يونانية الأصل دخلت كمصطلح علمي في معظم اللغات، وهي تعني(Techne أي المهارة وLogos أي المعرفة) لتصبح (معرفة المهارة) وهي مجموعة من المعارف التي تبحث في أساليب ووسائل معالجة مواد العمل وأدواته، أو فن استخلاص مواد أولية صناعية من الموارد الطبيعية من أجل تأمين المواد والسلع التي من شأنها أن تغطي الحاجات المادية للإنسان.

وفي قاموس Oxford Dictionary نجد أن كلمة Techni تعني أنها أسلوب أداء المهنة أو الصنعة. أما المفردة Technology فتعني العلم الذي يدرس تلك الصنائع، ويقابل كلمة التكنولوجيا في قاموسنا العربي كلمة تقنية.[1]

وتعرّف أيضاً بأنها جملة المعارف والخبرات التي تحتاجها عملية تصنيع منتج ما، وبعبارة أخرى تطبيق المعارف العلمية على عمليات الإنتاج، وهي بشكل أو بآخر تنتقل وفق الخطوات التالية:

1- محمد الحسين الصطوف، تطوير مناخ الاستثمار في الدول العربية في ظل التحديات المعاصرة، المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر الدولي في جامعة المنصورة، كلية التجارة، مصر ٢٠٠٢، ص٢.



ويعرّفها أحد العلماء بأنها "المعرفة العلمية والهندسية والإدارية التي يمكن بواسطتها تصور وتطوير إنتاج وتوزيع مواد وخدمات مختلفة"[1].

ويعرّفها آخر بأنها" جميع أنواع المعرفة العلمية والمهارات الفنية التي يتطلبها تطوير الآلات الفنية وطرق الإنتاج والتصميم وإنتاج السلع طبقاً للقواعد الاقتصادية بمعنى كيفية عمل الأشياء".[2]

تعريف الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة:

أما الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة: فقد عرّفها الأستاذ الدكتور إسماعيل شعبان بأنها" تعني تجديداً جذرياً للقوى المنتجة على أساس استخدام المبادئ العلمية الجديدة في الإنتاج وتحويل العلم إلى قوة منتجة مباشرة للمجتمع، وهذا بدوره يؤدي إلى الانتقال إلى مرحلة جديدة نوعياً من تطور الإنتاج الآلي الكبير"[3].

- كما عرّفها الدكتور ماجد محمد الشدود[4] " الثورة العلمية والتقنية هي حصيلة ما توصل إليه المجتمع البشري من إنجازات واكتشافات، واستخدام للأدوات والطرق العلمية والمنهجية، والمعرفة المنظمة لابتكار أدوات ووسائل جديدة متطورة ومطورة، تستهدف تمكين الإنسان من السيطرة المستمرة على الطبيعة والكون، والاستخدام الأمثل لكل القدرات والإمكانات الموجودة بسرعة أكبر، وجودة أفضل، وإنتاج أوفر، وكلفة أقل. إنها وسيلة لتطبيق الاكتشافات أو

1- د.فوزي العكش، إدارة التكنولوجيا في الدول العربية، الشارقة، ١٩٨٩، ص٢٥.

2- د. أحمد الملكاوي، خطط العلوم والتكنولوجيا في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ١٩٨٠، ص ١٨.

3- أ.د. إسماعيل شعبان، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية، العدد العاشر ١٩٨٧، ص١٥.

4- د. ماجد محمد الشدود، العولمة، دمشق، ص٤٨- ٤٩.

الأساليب العلمية أو المعرفة المنظمة لإنتاج أدوات معينة أو القيام بمهام محددة من أجل إيجاد حلول علمية للمشاكل التي يواجهها الإنسان في البيئة والمجتمع".

والثورة العلمية والتقنية تركت منعكساتها وتأثيراتها المباشرة على وسائل الإنتاج وطرقه واقتصادياته وعلى تدفق الموارد والمعلومات.

ورأى الاقتصادي النمساوي" شوم بتر" أن الإبداعات من أهم العوامل في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ويعرّفها أيضاً الدكتور باسم غدير" بأنها انعكاس الحصيلة العلمية المتراكمة زمنياً في جميع أساليب الإنتاج وفي شتى مجالات الحياة مما يقود إلى حرق المراحل باستمرار، وبفوارق زمنية مدهشة عبر تحول المعرفة العلمية إلى قوة منتجة حقيقية وفعّالة في خلق القيم المضافة مما يختصر الكثير من الجهد والوقت والتكلفة، ويزيد الهوة بين من يمتلك المعرفة العلمية وبين من يفقدها "[1].

وحاول العالم" كوندراتيف" أن يفسر التطور التقني من خلال نظريته التي تسمى" أمواج كوندراتيف" فقد رأى أن التطور التقني يحدث عبر موجات متلاحقة متتابعة، طول كل موجة خمسون سنة، خلال المرحلة الواقعة بين ١٨٠٠م/١٩٥٠م. وهذه الموجات بدأت بموجة البخار والنسيج مروراً بالسكك الحديدية والصلب ثم الكهرباء والكيماويات والسيارات ثم موجة الإلكترونيات والبتر وكيماويات.

والموجة الخامسة كما يرى" ديكن" هي موجة تقنية المعلومات التي بدأت بالصورة والكلمة المطبوعة. وأساسها الورق والحبر. مروراً بالإلكترونيات الدقيقة المرتبطة بالكمبيوتر والفاكس والإنسان الآلي.

"التقدم الذي قطعته البشرية في القرن العشرين، هو الأساس الذي يرتكز عليه بنيان حضارتها في القرن الواحد والعشرين بالإضافة والتعديل والتفسير والاكتشاف والاختراع".

1- د. باسم غدير، الفجوة التقنية وقيادة العالم " دار المرساة، ٢٠٠٦، ص٢٩.

على أعتاب ألفية جديدة يرى علماء المستقبليات أن القرن العشرين كان قرن الكشف عن أسرار الطبيعة ، فاتحاً الباب لتطورات مثيرة سيشهدها القرن الواحد والعشرون ، حين نقوم بالتحول من كشف أسرار الطبيعة لنصبح سادتها ، ومن مراقبين للطبيعة إلى مصممين لها.

وقد كشف القرن العشرون عن العناصر الأساسية التي تعتمد عليها الأعمدة الثلاثة للعلم(المادة ـ الحياة ـ العقل) في صورة أربع ثورات علمية كبيرة تعدّ ذروة إنجازات القرن التي غيرّت وجه الحياة على الأرض[1] :

<u>الأولى</u>: **ثورة الكم ١٩٢٥** : التي زوّدتنا بوصف كامل تقريباً للمادة سامحة بوصف التعدد الظاهري اللامتناهي لها. وهذا التمكن من فهم المادة قام بفتح الباب إلى القدرة على التحكم في المادة ، وتصميم أشكال جديدة منها حسب الرغبة.

<u>الثانية</u>: **ثورة الكمبيوتر**: والتي حدث التحول المهم فيها عام ١٩٤٨ باكتشاف الترانزستور. ثم بعد ذلك بعقد واحد اكتشف الليزر الضروري للإنترنت وطريق المعلومات السريع.

<u>الثالثة</u>: **الثورة البيوجزيئية**: مهد لهذه الثورة كتاب شرود نجر " ما هي الحياة" ١٩٤٤ الذي جعل في الإمكان تفسير الحياة" بشفرة وراثية" مكتوبة على جزئيات في الخلية باستخدام نظرية الكم مما أسفر في النهاية على إمكان بناء البنية الذرية لجزيء "D.N.A" بما سيمكن معه قراءة الشفرة الوراثية للحياة كما لو كنا نقرأ كتاباً.

<u>الرابعة</u>: **الثورة العقلية**: تستند فكرة الثورة العقلية إلى التطور الثوري الذي حدث خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين في صورة فهم عميق وسيطرة على العقل الإنساني.

وترتبط الثورة العقلية ـ إلى حد كبير ـ بالثورة البيوجزيئية التي هي في حد ذاتها ثمرة لثورة الكم.

1- **كتاب العربي، مستقبل الثورة الرقمية، الكويت، العدد/٥٥/ ١٥/كانون الثاني/٢٠٠٤، ص١٩٤- ١٩٥.**

ثورة الكمبيوتر في القرن العشرين:

من أكثر الثورات العلمية دراميـة مـن حيـث المدى والانتشار والتـأثير في نوعيـة الحيـاة البـشرية والزيـادة الـسريعة في القـدرة هـي الكمبيـوتر، حيـث لم يعـرف لهـا مثيل في أي صناعة أخرى على مدى تاريخ التكنولوجيا.

وقد تم التعبير عن اطراد هذا التقدم فيما يعـرف" قـانون مـور" الـذي ينص علـى أن قـدرة الكمبيـوتر تتـضاعف مـرة كـل ثمانيـة شـهراً. ويمكننـا باسـتخدام هـذا القانون قراءة مستقبل تكنولوجيـا الكمبيـوتر خـلال القـرن الجديـد، ومـا سيؤدي إليه من ظهور صناعات بأكملها لا يوجد لها مثيل في السوق الحالية.

وقد مرَّت الحوسبة بثلاثة أطوار:

الكمبيـوتر الرئيـسي المركـزي الـذي تميـز بـضخامته ولكـن بقوتـه. ثـم الكمبيـوتر الشخـصي في أوائـل الـسبعينيات والـذي وصـل إلى ذروتـه باسـتخدام برنامج النوافذ الشهيرة" Windows "، أمـا الطـور الثالـث المستقبلي فهـو الحوسـبة الواسعة الانتشار.

وذكرت مجلة ساينس"Science" الأمريكية التي تعـد أشـهر المجـلات العلميـة في العـالم في هـذا الـسياق أن البـاحثين في جامعـة هارفـارد قـد طـوّروا دائـرة الإلكترونية تقاس بالنانومتر، يعني ببساطة أن كل مليون دائرة قد يصل حجمها إلى حجم حبة الرمل.

ويمثـل كمبيـوتر الــ (DNA) القـدرة المزدوجـة لثـورتي البيولوجيـا الجزئيـة والكمبيـوتر ، ويمكـن لجـزيء DNA أن يخـزّن معلومـات تفـوق تلـك المخزونـة في أجهزة الكمبيوتر الحالية بتريليونات المرات.

ويبشرنا علماء المستقبليات بمكاتب ومنازل وغرف ذكيـة وفنـادق ومطـاعم..." فـالمنزل يعـرف باسـتمرار وجـود أطفالـك، ويخـبرك إذا كـانوا يواجهـون أي مشكلات، والمكتب يرى إذا كـان لـديك موعـد مهـم ويحميـك ممـا يعطلـك عـن ذلـك، والغـرف الذكيـة تتعـرف علـى النـاس وآرائهـم وعـواطفهم وكـذلك الفنـادق تتعرف على نزلائها وحجوزاتهم ...إلخ.

أما "أجهزة الكمبيوتر الملبوسة" والتي يمكن وضعها في ربطة العنق أو الحذاء أو النظارة، فتشمل اندماجاً بين تكنولوجيا الهواتف الخلوية (المحمولة) والكمبيوتر المحمول وسيكون لها استخدامات شديدة الأهمية في مجال الرعاية الصحية، والإنذار بالمرض، والأغراض الأمنية، وتوفير البيانات لأغراض مختلفة على مدار اليوم.

وفي **مجال المال والاقتصاد**، فالنقود الرقمية هي التي ستسود، وهي نقود تجسّد معلومات يختفي معها التعامل النقدي في الصورة الراهنة. ويتم الاعتماد على البطاقات الذكية التي ستحل محل بطاقات الهاتف والقطار والترانزيت وبطاقات الاعتماد وسوف تخزن البطاقات الذكية التاريخ الطبي للشخص، وسجلات الضمان وجواز السفر مع إمكان الاتصال بالإنترنت .

السيارات الذكية: من أكثر التنبؤات إثارة، وستكون أجهزة الإستشعار المفتاح لها هو أجهزة الاستشعار، بحيث نرى سيارات وطرقات تسمع وتشعر وتشم وتتحدث وتصرف، فيمكنها مراقبة قيادة الإنسان للسيارة، ومراقبة ظروف القيادة المحيطة، وبها إدارات صغيرة لرصد السيارات القريبة، وتستطيع أن ترفض تدوير المحرك إذا كان القائد ثملاً، وتتعرف على أفضل الطرق التي تستخدمها بأجهزة متصلة بأقمار المراقبة في الفضاء وستكون هناك طرق ذكية، تمكنها التحكم باستخدام الآلاف من الكمبيوترات في حال المرور على هذه الطرق .

حيث تعددت الرؤى التي تناولت مفهوم التكنولوجيا فهناك من عرفها أيضاً بأنها " المكائن والمعدات والانتشار التكنولوجي "(Monetary and Economic studies , 1998 , P 20) ولعل هذا التعريف قد ركز على الجانب المادي للتكنولوجيا .أما Bates ، فقد عرف التكنولوجيا بأنها "استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع والخدمات" (Bates , p90-100 , 198) فهو بذلك شمل المعرفة في مفهوم التكنولوجيا.

إلا أن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر من مجرد العناصر المادية فقط أو المعرفية بل يشمل الأساليب والإجراءات التي تؤدي إلى بلورة أسس وقواعد

ومهارات فنية وصولاً لتحقيق الأهداف فنجد Daft قد أورد تعريفاً أكثر شمولية للتكنولوجيا بأنها "الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة". (Daft,1992,p50).

ومهما يكن تعريف التكنولوجيا فإنه من الواضح أن الآثار التي تخلفها تصل في يومنا هذا إلى شتى مجالات الحياة . في حين يرى البعض إن التكنولوجيا الحديثة تتويج باهر لنجاح العقل البشري في السيطرة على الطبيعة وتسييرها لمصلحة الإنسان، نجد أن البعض الآخر يرى في نفس التكنولوجيا شبحاً وخطراً مخيفاً يهدد البيئة والإنسان، فبقدر ما ازدادت وتعقدت التكنولوجيا وتوسعت آثارها على مختلف أنشطة الأعمال عامة والمالية والمصرفية خاصة، بقدر ما تعاظمت ضرورة ملاحقة هذه الآثار بهدف تحليلها وفهمها لاستغلال إيجابياتها وتقليل سلبياتها. إذ انه لو تركت لشأنها فإنها قد تعمل على تفكيك المجتمع بكافة قطاعاته. ولعل الأمر ينطبق على التكنولوجيا المصرفية التي تركت الآثار الإيجابية والمتميزة على القطاع المالي والمصرفي ، ومكنت العاملين في هذا القطاع من إضافة خدمات جديدة بلمسات تكنولوجية استفادت منها المصارف والمؤسسات المالية في تحقيق الأرباح من خلال كسب رضى الزبون وزيادة عدد المتعاملين معها ، الأمر الذي حذا بالمصارف والمؤسسات المتنافسة إلى اعتماد استراتيجيات الإبداع والابتكار لتقديم الجديد من النظم والوسائل الحديثة للاتصالات وتقديم الخدمات المصرفية.

المطلب الثاني: أشكال التكنولوجيا المصرفية

في ظل التحول من عصر المعلومات إلى عصر المعرفة ثم الحكمة والاستخدام المكثف لتقانة المعلومات والاتصالات، قامت صناعة الخدمات المصرفية والمالية بتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة تحقق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية بالكفاءة العالية وانعكاساتها الإيجابية على جذب المتعاملين ،كما ظهرت أشكال عديدة للتكنولوجيا برزت من خلالها

صـور مختلفـة لاسـتخدامات التكنولوجيـا المـصرفية والـتي يمكـن إجمالهـا في الاتجاهين الآتيين :

الاتجاه الأول : وسائل ونظم الدفع الإلكترونية.

يلمس الأفراد وقطاعات المجتمع كافة وجود تطورات متسارعة في أساليب تقديم الخدمات المصرفية من خلال وسائل ونظم الدفع الإلكترونية المختلفة وخاصة بعد انتشار عمليات التجارة الإلكترونية

وتطورها على الصعيد العالمي والتي من أهمها:

1 - **البطاقات البلاستيكية** Plastic cards

وهي أداة مالية تسويقية تتفوق بفعاليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، فهي تعد منافساً قوياً للصك الذي نافس من قبل النقد في عمليات التبادل والدفع، ومن أهم أنواع البطاقات البلاستيكية:

بطاقة القيد الآجل وبطاقة الدفع الفوري وبطاقة الائتمان المصرفي وبطاقة السفر والتسلية والبطاقة الائتمانية المضمونة والبطاقة الذكية، ويحقق التعامل بالبطاقات البلاستيكية العديد من المنافع لأطرافها المتعاملين (البنك المصدر، حامل البطاقة، التاجر) والتي من أهمها (بنك الإسكندرية، 2002 ، ص28)

- أنها أكثر أماناً من حمل النقود المعدنية أو دفتر الشيكات .
- يستطيع حاملها أن يسحب مبالغ نقدية من أي فرع من فروع البنوك الكبرى في العالم.
- زيادة الإيرادات من عمليات بيع السلع والخدمات إلى حملة البطاقات الذين يكون لهم حافز للشراء دون انتظار تواجد النقود لديهم.
- يمثل إصدار البطاقة للبنك مصدراً جديداً للإيرادات متمثلاً في الرسوم المحصلة من حملة البطاقات ومن التجار مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات إلى جانب الاستفادة من فرق سعر الصرف في حالة السداد بعملة أجنبية.

2- **النقود الرقمية (الإلكترونية)** Electronic Cash

لغرض تحقيق رغبات الزبائن وكسب المزايا التنافسية طورت وسيلة دفع حديثة متمثلة بالنقود الإلكترونية التي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات

إلكترونية وتخزن في مكان آمن جداً على الهارد ديسك لجهاز الكومبيوتر الخاص بالزبون حيث يعرف باسم المحفظة الإلكترونية ويمكن للزبون أن يستخدم هذه المحفظة في إتمام عمليات البيع أو الشراء أو التحويل ...وغيرها من العمليات المصرفية (رضوان، 2002،ص63) وتعتمد فكرة النقد الرقمي على قيام الزبون بشراء عملات إلكترونية من البنك المصدر الذي يقوم بإصدارها ويتم تحميل هذه العملات إلى الحساب الخاص للزبون وتكون في صورة وحدات عملة صغيرة القيمة ولكل وحدة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر وبالتالي تعمل هذه وعند تفعيل العملات الإلكترونية محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها في عمليات البيع والشراء بين الزبون والمحلات التجارية (البائع)، ويمكن للبائع إحالة العملات الإلكترونية المتاحة لديه إلى عملات حقيقية من خلال البنك المصدر . وتحقق النقود الإلكترونية مزايا منها :

سهولة الاستخدام ـ الأمان ـ انخفاض التكاليف ـ السرية ـ الخصوصية.

(بنك الإسكندرية، 2002، ص 34) حيث يستطيع الزبون في ظل هذا النظام الجديد أن يقوم بعملية الشراء والإيداع دون أن يكون مضطراً لتقديم أية معلومات إلى الحد الذي يثير المخاوف حول إمكانية استخدام هذه السرية في الأنشطة الإجرامية المتمثلة بالتهرب الضريبي وعمليات غسيل الأموال الأخرى التي هي محور بحثنا.

3-الشيكات الإلكترونية Electronic Checks

تستخدم هذه الشيكات لإتمام عمليات السداد الإلكترونية بين طرفين من خلال وسيط،ولا يختلف ذلك كثيراً عن نظام معالجة الشيكات الحالي فيما عدا أنه يتم تحرير الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر الإنترنت، حيث يستخدم في هذه الحالة التوقيع الإلكتروني المشفر على الشيك في عمليات استخدام الشيك، وسيقوم الوسيط (البنك غالباً) بالخصم من حسابي الزبون والتاجر.

الاتجاه الثاني : قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

إن التطورات التكنولوجية أثرت على وسائل الاتصالات بين المصرف والزبون أيضاً، حيث يسرت عملية الاتصال بين الطرفين كما أصبح بالإمكان إبقاء

الإدارة على اتصال حتى مع أبعد الوحدات فتم فسح المجال لعولمة المصارف وظهور المصارف المغتربة . ومن بين أهم قنوات الاتصال والخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدم من خلالها الآتي (www.bankofsudan. org.htm):

1 -المصرف المنزلي Home Banking

2-الفرع المؤتمت Full Automated Branch

3-التحويل الإلكتروني للأموال Electronic Funds Transfer

4-العمليات المصرفية بواسطة الانترنت Internet Banking

5-الصيرفة عبر التلفزيون التخاطبي Interactive TV Banking

6-الصيرفة عبر الهاتف الجوال Mobile Phone Banking

المطلب الثالث: مخاطر التكنولوجيا المصرفية

على الرغم مما تحققه التكنولوجيا المصرفية من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية.

اختلف الكتاب والباحثون في تصنيف المخاطر التي تنجم عن استخدام الأتمتة المصرفية،فمنهم من صنفها إلى مخاطر داخلية وخارجية،ومنهم من صنفها إلى مخاطر مادية متمثلة بالأضرار المحتملة والتي تصيب الممتلكات المادية وغير المادية والمتمثلة بالأضرار المحتملة التي تصيب العمليات (الحمداني،2003، ص44)، وما يهمنا تلك المخاطر غير المادية كونها ترتبط بموضوع بحثنا،وقد تجسدت هذه المخاطر في الآتي: (الحمداني، 2003، ص45)

1- سهو وخطأ العاملين : والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة الآلية باقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.

2-الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية : ويتمثل ذلك من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف ، بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية مما يوفر مجالات عديدة لاختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين.

3-الاختراق من قبل أشخاص خارجيين : ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص باختراق الأنظمة المصرفية بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مصرفية غير مشروعة لا توافق المصارف على تقديمها أو تكون بحاجة إلى أخذ موافقات عليها.

وقد أورد البنك المركزي تصنيفاً أكثر شمولية للمخاطر التي تتعرض لها المصارف نتيجة استخدام التكنولوجيا المصرفية وتقديمها لخدمات وعمليات مصرفية إلكترونية وتتمثل في الآتي: (البنك المركزي المصري 2002، ص605)

1-مخاطر التشغيل:

- عدم التأمين الكافي للنظم نتيجة إمكانية الاختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين فيه.

- عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو الصيانة.

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء وينشأ نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين والقيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية.

2-مخاطر السمعة : تنشأ هذه المخاطر في حالة توفر المواقف السلبية تجاه المصرف مما ينسحب على النظام المصرفي ككل نتيجة عدم قدرة المصرف على إدارة نظمه الإلكترونية بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر على أنظمة المصرف مما قد يسهل من القيام بالعمليات المصرفية غير المشروعة.

3-المخاطر القانونية : تنشأ هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية .

المبحث الثاني

ظاهرة غسيل الأموال

المطلب الأول: مفهوم غسيل(تبييض) الأموال

إن غسيل الأموال أصبح مشكلة تؤرق العديد من دول العالم ، لما لها من آثار سلبية خطيرة تنعكس على المؤسسات والأفراد واقتصاديات الدول بشكل عام ، وللوقوف على مفهوم غسيل الأموال **(Money) Laundering** نجد أن لفظ الغسيل من الناحية اللغوية مأخوذ من غسل،يغسل،غسلاً لإزالة درنه،أما التبييض فهو إخفاء لونه الأصلي(www.islamonline.net) .

عند التمعن في المعنى اللغوي نجد اختلافاً لفظياً بين مصطلحي الغسيل والتبييض ،حيث يتبادر من كلمة الغسيل أن المراد منها إزالة درن موجود وتطهير الشيء منه،أما التبييض فليست عملية إزالة درن موجود ولكنها إضافة لون آخر على اللون الأصلي بحيث لو أضفنا هذا اللون المضاف لظهر الشيء المبيض بحالته الطبيعية.

غير أنه عند استخدام أي من هذين اللفظين مضافين إلى الأموال يكون المقصود منهما واحد،بمعنى أن غسيل الأموال كمصطلح هو نفسه الذي يطلق عليه تبييض الأموال.

و لمصطلح غسيل الأموال تعاريف متعددة تناولها الكتاب والباحثون منها:

"هو جعل الأموال الناتجة عن أصول محرمة ذات أصول مباحة في الظاهر بطرق خاصة وهي باقية على أصلها المحرم في واقع الحال".

كما تعني كل سلوك ينطوي على إكساب أموال أو حيازتها أو التصرف

فيها أو إداراتها، أو حفظها، أو استبدالها، أو إيداعها، أو ضمانها، أو استثمارها، أو نقلها، أو تحويلها، أو التلاعب في قيمتها إذا كانت متحصلة من جريمة من الجرائم التي تشكل الأموال القذرة، ومتى كان القصد من هذا السلوك إخفاء المال، أو طبيعته، أو مصدره، أو مكانه، أو صاحبه، أو صاحب الحق فيه، أو تغيير حقيقته، أو الحيلولة دون اكتشاف ذلك، أو عرقلة التوصل إلى شخص من ارتكب الجريمة المتحصل منها المال[١].

وغسل الأموال يعني كل معاملة مصرفية هدفها إخفاء، أو تغيير هوية الأموال المتحصلة بطرق غير قانونية، وذلك لكي تظهر على أنها متأتية من مصادر شرعية وهي غير ذلك.[2]

وعرف أيضاً "هو إخفاء أو تمويه الطبيعة الحقيقية للأموال المكتسبة من الاتجار المحظور أو مصدرها أو ملكيتها (الأحمدي، 2000، ص 109) أو "أية عملية من شأنها إخفاء المصدر غير المشروع الذي اكتسب منه المال" (التحافي، 2000، ص25).

ويعرف بأنه مجموعة من العمليات المتداخلة، والمتعددة، والمعقدة لإخفاء مصدر الأموال غير المشروعة وإدخالها ضمن الدورة المالية والاقتصادية ، لتظهر هذه الأموال في صورة أموال ناتجة عن مصدر مشروع.[٣]

ويقصد بغسل الأموال إجراء سلسلة من العمليات المالية المعقدة على العائدات المتحصلة من أنشطة غير مشروعة وذلك بقصد إخفاء أو تمويه الأصل غير المشروع.[٤]

1- حسام الدين محمد احمد، شرح قانون مكافحة غسل الأموال المصري رقم(٨٠) لسنة ٢٠٠٢م الصادر في ٢٠٠٢/٥/٢٢م، دار النهضة المصرية ٢٠٠٣م المادة (١) و(٢) ص٢٤.

2- جمال الطيب عبد الملك، مكافحة غسل الأموال- نشرة التجارة والتنمية، ٢٠٠٢م،ص٢.

3- بول ألن شتوت، دليل مرجعي بشأن مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب البنك الدولي، واشنطن، مارس ٢٠٠٣م، ص٨.

4- كور كيس يوسف داود، الجريمة المنظمة، رسالة دكتوراه منشورة، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ٢٠٠١م، ص١٥١.

من التعاريف أعلاه يمكن لنا أن نضع مفهوماً أكثر شمولية لغسيل الأموال في أنها عملية إضفاء المشروعية على الأموال المتأتية من أصول محرمة شرعاً أو مصادرها غير مشروعة قانوناً وذلك من خلال القيام بمشاريع مقبولة اجتماعياً وقانونياً ومن ثم إدخالها ضمن الدورة الاقتصادية الشرعية وصولاً إلى تداولها بصورة طبيعية ومشروعة. كما يمكن لنا وضع مفهوم آخر أكثر اختصاراً وهو " إضفاء صفة المشروعية لأموال غير مشروعة اقتصادياً واجتماعياً وقانونياً "

ويرى الأستاذ الدكتور سيلان جبران العبيدي[1] أن عملية غسل الأموال تندرج ضمن الاقتصاد الخفي والذي يقصد به الأنشطة الاقتصادية السرية، أو الخفية التي لها طابع رسمي أو قانوني، لأنها تمارس في الخفاء وتدخل ضمن قائمة الجريمة الاقتصادية ، وتتزايد الأنشطة الاقتصادية الخفية بمعدل أسرع من الأنشطة الرسمية ، مما يؤثر على فاعلية السياسات الاقتصادية.

المطلب الثاني: تاريخ وجغرافية غسيل الأموال

1- تاريخ غسيل الأموال:

حسب ما أشارت إليه معظم المراجع فإن غسيل الأموال كمصطلح ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة ما بين العشرينات والثلاثينات من القرن الماضي ، أي تلك الحقبة التي كانت تقوم فيها عصابات المافيا بشراء المشروعات بأموال قذرة ذات مصادر غير مشروعة وخلط هذه الأموال برؤوس أموال ذات صفة مشروعة(. الفاعوري و قطيشات ، 2002،ص 26) كما تشير المراجع أن عمليات غسيل الأموال خارج الولايات المتحدة الأمريكية وعلى الصعيد العالمي قد بدأت في حقبة الحرب العالمية الثانية (1939–1945)

حيث شكلت الحكومة الأمريكية لجنة من وزارة خزانتها للقيام بحصر الأموال التي بيضتها المصارف السويسرية لصالح النظام النازي الألماني،فأثبتت

❖ الأمين العام لرئاسة الوزراء بالجمهورية اليمنية، صنعاء.

اللجنة بوجود وثائق تشير إلى حدوث عمليات تبييض الأموال مما حدا بالولايات المتحدة الأمريكية إلى أن تدعو كافة دول العالم إلى عدم الانحراف بالأموال المنهوبة والمسروقات التي استولى عليها الجيش الألماني في أوربا وطالبت بإعادتها إلى أصحابها الشرعيين (الفاعوري،قطيشات، 2002 ،ص 27) وتشير الدراسات أيضاً إلى أن مصطلح غسيل الأموال ظهر كمطبوع ولأول مرة عام 1973 مرتبطاً بفضيحة وترغيت تلك الفضيحة التي كان مضمونها جمع تبرعات مالية للحملة الانتخابية للرئيس نيكسون حيث قامت لجنة إعادة انتخابات الرئيس بتنفيذ عدة عمليات غسيل للأموال التي كان يتم التبرع بها لصالح الحملة الانتخابية (القسوس، 2002،ص 15) ومع التطورات التكنولوجية وزيادة تعقيدات الحياة، انتشرت ظاهرة غسيل الأموال مما اضطرت الدول إلى محاولة مواجهة هذه الظاهرة من خلال المؤتمرات والاتفاقيات واللجان منها فريق الأوربية، الذي جرى تكوينه في إطار قمة الدول FATF واتفاقية فيينا عام 1988 التي جرى تكوينها في إطار الأمم المتحدة، أما على الصعيد الإقليمي العربي فتشير الإحصائيات التقريبية إلى أن ظاهرة غسيل الأموال لم تصل البلدان العربية فحسب ولكنها استشرت فيها و أصبحت داءً عضالاً في بعضها حيث تشير تلك الإحصائيات إلى أن مصر تبيض حوالي 171 مليار جنيه مصري سنوياً أي ما يعادل 40.9 مليار دولار(الفاعوري وقطيشات، 2002 ص28) كما تشير التقارير الصادرة عن FATF إلى أن لبنان يعد من الدول غير المتعاونة في مجال مكافحة غسيل الأموال، كما تتعرض معظم دول الخليج العربي لعمليات غسيل الأموال من خلال أهم مصدرين هما: (الجهوري، 2000، ص5)

ـ الحوالة البنكية حيث يتم تحويل أرباح ومدخولات العاملين الأجانب إلى خارج دول الخليج وهي مبالغ ضخمة ويمكن عن هذا الطريق تهريب أموال أخرى غير مشروعة وبعيدة عن الشبهات.

ـ قيام العديد من الأجانب المتواجدين بكثرة بشراء الذهب من دول المنطقة وبكميات كبيرة بحجة الاستعمال الشخصي وتصديره إلى دولهم.

2-جغرافيا غسيل الأموال :

انتشرت ظاهرة غسيل الأموال وتوزعت في مختلف دول العالم ، ومن الملاحظ أنها تركزت أولاً في مراكز مالية كبيرة كنيويورك،لندن،باريس،جنيف ...الخ إلا أن تشدد الرقابة في هذه المراكز جعل غاسلي الأموال يتوجهون إلى دول ذات قوانين متساهلة في هذا المجال ذات مميزات خاصة تجعلها هدفاً وملاذاً آمناً لغاسلي الأموال ومن أهم تلك المميزات : (سفر ، 2001 ، ص25).

- تعتمد مصارفها على مبدأ سرية العمل المصرفي.
- تحرير الخدمات التجارية.
- ضعف نظامها الضريبي أو تساهله.
- عدم كفاءة الرقابة المصرفية.
- وجود شبكات و وسائل اتصالات حديثة ومتطورة.
- تطور التكنولوجيا المصرفية.

هذه المميزات وغيرها شجعت مصارف كثيرة على الانتشار والعمل في هذه الدول وتحت حسابات سرية أو مرقمة أو عن طريق الوسطاء ومن أهم هذه الدول والمناطق: سويسرا ، اليونان، قبرص، إسرائيل،البحر الكاريبي، كولومبيا ، تايوان، جزر الباهاما...وغيرها (مركز البحوث المالية والمصرفية، 1997، ص31). كما صنفت FATF سنة 2000م حوالي أكثر من (42) دولة متساهلة في عمليات غسيل الأموال والتي من بينها : برمودا ،جزر البهاما ، إسرائيل، اليابان، إيطاليا ، تركيا ، مصر، لبنان، قبرص، ... وغيرها.

المطلب الثالث: خصائص عمليات غسيل الأموال

إن لعمليات غسيل الأموال مجموعة خصائص تميزها عن باقي الأعمال غير الشرعية الأخرى والتي تتمثل في الآتي:

١- إنها جريمة عالمية لا ترتكب في إطار دولة فحسب بل إن عولمة المال والاقتصاد الناجمة عن زيادة الترابط الإلكتروني والاعتماد المتزايد على التقانة الحديثة قد أسهم في تدويل هذه الجريمة.

٢- إنها جريمة منظمة ومدروسة بإتقان، حيث أخذت تشهد عمليات غسيل الأموال دخول مجموعة من الأفراد المهنيين والمتخصصين في هندسة نظم المعلومات وإدارة الأموال والمحاسبة والحاسبات والقانون و.....غيرهم.

٣- ضخامة المبالغ التي يتم التعامل بها.

٤- إنها تتماشى مع الوسائل التكنولوجية الحديثة (الفاعوري ، 2002 ، ص34).

المطلب الرابع : الآثار الاقتصادية لغسل الأموال

١- إن نجاح تسرب الأموال المغسولة إلى الاقتصاد القومي يؤدي إلى حدوث تشوه في نمط الإنفاق والاستهلاك، ما يؤدي إلى نقص المدخرات اللازمة للاستثمار ومن ثم حرمان النشاطات الاقتصادية المهمة من الاستثمار النافع للمجتمع.

٢- إن نجاح خروج الأموال المغسولة من الاقتصاد القومي للدول يؤدي إلى زيادة العجز في ميزان المدفوعات وحدوث أزمة سيولة في النقد الأجنبي ما يهدد احتياطات الدولة لدى البنك المركزي من العملات المدخرة.

٣- أثبتت إحدى الدراسات التي أعدت بالولايات المتحدة أن غسل الأموال يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية بنسبة ٢٧٪ في المتوسط، حيث ينمو القطاع الاقتصادي غير الرسمي بمعدل أسرع من معدل نمو اقتصاديات القطاع الرسمي.

٤- يرتبط غسل الأموال بزيادة الإنفاق البذخي وغير الرشيد، ما يؤدي إلى ارتفاع الأسعار المحلية وحدوث ضغوط تضخمية في الاقتصاد القومي.

٥- يؤدي غسل الأموال إلى حدوث خلل في توزيع الدخل القومي وزيادة الفجوة بين الأغنياء والفقراء (محدودي الدخل في المجتمع)، ما يؤدي بدوره إلى عدم وجود استقرار اجتماعي مع إمكانية حدوث صراع طبقي وأعمال عنف.

٦- أن تسرب الأموال المغسولة إلى الاقتصاد القومي للدول يمكن أن يؤدي بالحكومة إلى فرض ضرائب جديدة أو زيادة معدلات الضرائب العالية من أجل تغطية الفجوة بين الموارد المتاحة واحتياجات الاستثمار القومي بعد تهريب الأموال إلى الخارج وهو ما يعني زيادة الأعباء على أصحاب الدخول المشروعة في المجتمع.

٧- يؤدي غسل الأموال إلى تعطيل تنفيذ السياسات المالية العامة عن طريق التهرب من دفع الضرائب، ما ينعكس سلباً على ميزان المالية العامة ومن ثم على موارد الحكومة المتاحة لمقابلة التزاماتها وعلى أدائها الاقتصادي والاجتماعي.

٨- تؤدي عملية غسل الأموال إلى انهيار البورصات التي تستقبل الأموال الناتجة عن الجرائم الاقتصادية، حيث يكون اللجوء إلى شراء الأوراق المالية من البورصة ليس بهدف الاستثمار ولكن من أجل إتمام مرحلة معينة من مراحل غسل الأموال ثم يتم بيع الأوراق المالية بشكل مفاجئ ما يؤدي إلى حدوث انخفاض حاد في أسعار الأوراق المالية بشكل عام في البورصة ومن ثم انهيار بشكل مأساوي.

٩- يهدد غسل الأموال الشفافية الدولية والقطرية في أسواق المال، كما يهدد السمعة الحسنة في أسواق المال ويعلم موظفيها الفساد، ما يخلق مناخاً مناسباً لوجود أسواق سيئة السمعة وضعيفة المصداقية.

١٠- يمكن لغسل الأموال أن يؤدي إلى إعادة توزيع الدخل، إذ يؤدي إلى بروز مستثمرين جدد لهم قدرات كبيرة في مجالي الادخار والاستثمار، والجرأة على ولوج مجالات الاستثمار المحفوفة بالأخطار، ما ينعكس سلباً على كبار رجال الأعمال والمستثمرين من جهة وعلى النمو الاقتصادي من جهة أخرى.

١١- يمكن للمعاملات غير القانونية الناتجة عن غسل الأموال أن تضر بالمعاملات القانونية عن طريق العدوى، فمثلاً تصبح المعاملات التي تشمل مشاركين أجانب رغم أنها قانونية تماماً أقل جاذبية بسبب ارتباطها بغسل الأموال وبصفة عامة فإن الثقة تقل في الأسواق وكذلك تقل كفاءة دور الأرباح بسبب انتشار جرائم خبراء البورصة والغش والاختلاس، بالإضافة إلى أن الاستهتار بالقانون ينتقل بالعدوى إذ أن خرق أحد القوانين يجعل من السهل خرق القوانين الأخرى.

١٢- تؤثر عمليات غسل الأموال في حركة المبادلات المشروعة وتزج بأصحابها إلى التورط في العمليات الإجرامية.

١٣- إن غسل الأموال بشكل عيني يؤدي إلى زيادة حجم الواردات الأجنبية ومن ثم المساهمة في حدوث اختلال في الحساب الجاري لميزان المدفوعات وزيادة المعروض من عملة الدولة مقابل عملات الدول الأخرى ومن ثم اتجاه قيمة العملة الوطنية إلى الانخفاض خاصة في ظل الاتجاهات العالمية الراهنة نحو تطبيق سياسات اقتصادية أكثر انفتاحاً على الاقتصاد العالمي.

١٤- أثبتت الدراسات وجود علاقة بين تزايد حجم عمليات غسل الأموال ولجوء الدول إلى الاقتراض من الخارج، فتزايد عمليات غسل الأموال يعمق العجز في ميزان المدفوعات من خلال ضعف الاستثمارات المحلية والأجنبية، ما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وانخفاض حجم الصادرات وتزايد الواردات وضعف القدرة التنافسية والتلاعب في قيمة الصفقات التجارية.

١٥- يؤدي تنامي هذا النوع من الجرائم إلى زيادة نفقات الأمن والدفاع على حساب بقية القطاعات ولا سيما الاجتماعية منها، فعمليات تحقيق الأمن العام تنقسم إلى عدة مجالات أكثرها أهمية الأمن الاقتصادي والأمن الاجتماعي حيث سلامة المرافق الاقتصادية ومكافحة التهرب الضريبي والجمركي وحماية المال العام والمرافق الأخرى.

المطلب الخامس: الآثار الاجتماعية لغسل الأموال

١- يؤدي غسل الأموال إلى حدوث اضطرابات اجتماعية وسياسية، فقد أثبتت الدراسات والأبحاث التي أجريت وجود علاقة بين غسل الأموال وحركات الإرهاب والتطرف والعنف الداخلي فضلاً عن نشاط المافيا العالمية ودورها في حدوث الانقلابات السياسية في بعض الدول النامية، ما قد يزعزع أمن واستقرار المجتمعات النامية، في دول العالم الثالث.

٢ـ إن عملية غسل الأموال تؤدي إلى تشويه المناخ الديمقراطي في المجتمع، حيث يصعد أصحاب الدخول غير المشروعة إلى مقاعد البرلمان والمجالس الشعبية واتحادات التجارة والصناعة، وتعلو نجومهم إعلامياً في جميع وسائل الإعلام، ولكنهم يعمدون إلى استثمار جميع ما سبق لدعم وجودهم في عملية غسل الأموال والاستمرار في مزاولة الأنشطة الإجرامية والاستفادة بما ينتج عنها من ثمار مالية.

إن تسرب الأموال غير المشروعة إلى المجتمع يقلب ميزان البناء الاجتماعي في البلاد بصعود المجرمين القائمين على عملية غسل الأموال إلى هرم المجتمع، في الوقت الذي يتراجع فيه مركز المكافحين إلى أسفل القاعدة، ما لم تتضافر جهود المجتمع عامة في المكافحة.

إذاً أصبح المال هو معيار القيمة للأفراد في المجتمع بصرف النظر عن مصدره، قد يؤدي الأمر إلى اهتزاز القيم الاجتماعية المستقرة في المجتمع الذي ينعم بالسلام الاجتماعي.

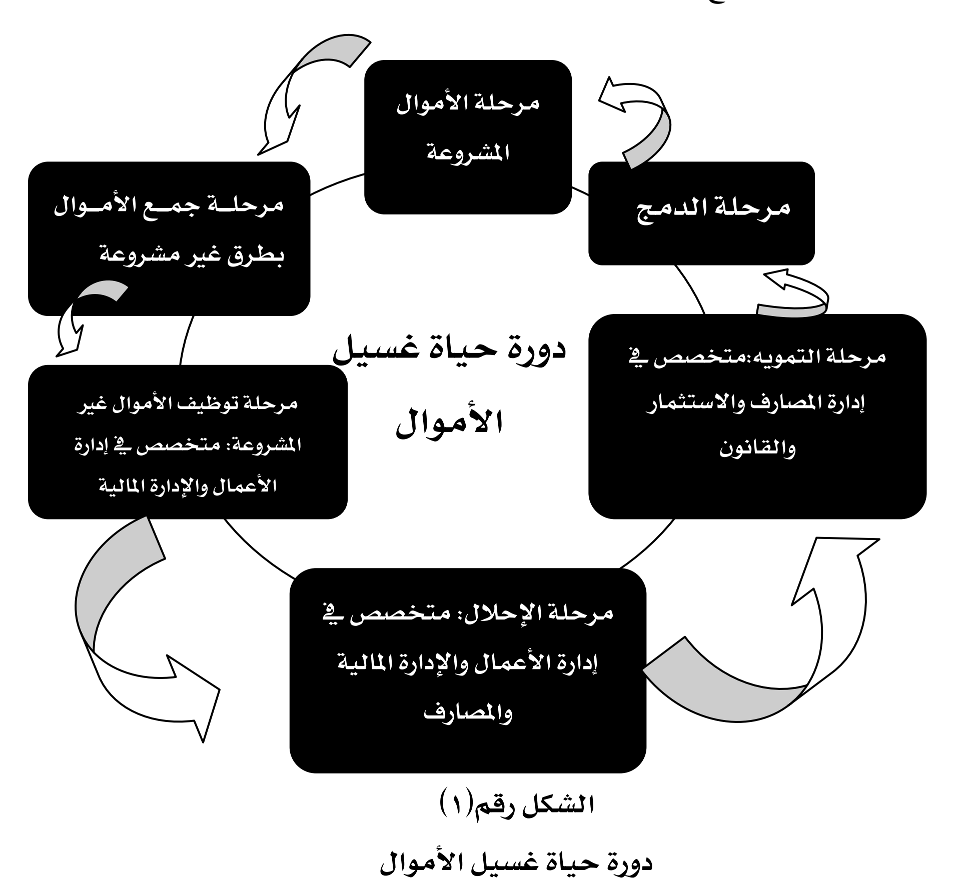
تؤدي عمليات غسل الأموال إلى انعدام القيم والروابط بين أفراد المجتمع، فاستمرار ممارسة الأنشطة غير المشروعة التي تقتضي مجهوداً وبقاء عائداتها الضخمة في مأمن عن المصادرة واستغلالها في أنشطة أخرى مشروعة يؤدي إلى العزوف عن القيام بالأنشطة المشروعة وبخاصة من جانب الشباب، الأمر الذي يؤدي إلى تفشي ظاهرة الأنانية وتصبح مصلحة الوطن والانتماء إليه في الدرجة الثانية.

تسهم عمليات غسل الأموال في شيوع ظاهرة تحدي القانون وروح التمرد لدى الشباب والاستهانة بالسلطة الشرعية وعدم الرغبة في التمسك بالأنظمة والقوانين المعمول بها نتيجة عدم التوازن الاقتصادي والاجتماعي.

تسهم الرشوة التي يدفعها غاسلو الأموال في تدمير النسيج القيمي والأخلاقي في المجتمعات حيث تقدم الرشوة لرجال الأمن والسياسة لكي يغضوا أبصارهم عن أنشطة جماعات الإجرام غير المشروعة، كما هو حاصل الآن في بعض دول أوربا الشرقية وإيطاليا وعدد من الدول الإفريقية.

المطلب السادس : دورة حياة غسيل الأموال

اتفق معظم الكتاب والباحثين في مجال غسيل الأموال على تقسيم عمليات الغسيل إلى ثلاث مراحل متمثلة بالإحلال والتغطية ثم الدمج ، إلا أننا ومن خلال ما تقدم من مباحث يمكن لنا تصور جريمة غسيل الأموال بأنها تمر بمراحل متعددة ومتكاملة لتمثل في النهاية دورة حياة حيث تبدأ بالأموال المشروعة (النظيفة) تتبعها مراحل أخرى غير مشروعة لتنتهي بالأموال المشروعة (المغسولة) مرة أخرى، كما يتضح في الشكل.



الشكل رقم(١)

دورة حياة غسيل الأموال

ويمكن توضيح طبيعة كل مرحلة في دورة حياة غسيل الأموال كما يأتي:

1- مرحلة الأموال المشروعة : فيها تكون الأموال متوفرة لدى مصادرها الأصلية والقانونية كالأفراد والمؤسسات التجارية والمالية وغيرها والمتأتية بطرق مشروعة ونظيفة ويطلق عليها بالأموال النظيفة والتي يبدأ غاسلو الأموال بالتخطيط لتقديرها.

2- مرحلة جمع المبالغ بطرق غير مشروعة (تقدير الأموال) : فيها تبدأ عمليات جمع الأموال القذرة المحصل عليها بطرق متعددة منها التهريب، السرقة، تجارة المخدرات، ... وغيرها لغرض تهيئتها للتنظيف وإدخالها في الدورة الاقتصادية.

3- مرحلة إدارة الأموال غير المشروعة: بعد أن تم جمع المبالغ غير المشروعة لابد من إدارتها عن طريق التخطيط المستقبلي لها وتهيئة المتخصصين والإداريين لهذه الأموال حتى تكون عملية توظيفها عملية إدارية ناجحة.

4-مرحلة الإحلال : تشمل هذه المرحلة إدخال الأموال غير المشروعة إلى النظام المالي والمصرفي دون لفت الانتباه وذلك رغبة منهم في طرد الخوف الذي يمتلكهم جراء اقتنائها (ثويني ، 2002 ، ص44). فيتم في الغالب توزيع الأموال المراد تنظيفها على عدد من المعاملات لتجنب العوائق التي تفرضها الحكومة على شكل شروط الإبلاغ عن المعاملات في حدود مبالغ معينة كالإيداع في المؤسسات المالية

والمصرفية وشراء العقارات والمجوهرات الثمينة ... وغيرها . تعد هذه المرحلة من أكثر المراحل صعوبة نظراً لاحتمال اكتشافها خاصة وأن معظم الدول تعمل على وضع قوانين وإجراءات مصرفية ومالية للكشف عن بعض هذه التحركات المالية والإبلاغ عنها.

5-مرحلة التغطية (التمويه): وهي مرحلة ملاصقة تماماً للمرحلة السابقة وفيها يتم إخفاء علاقة الأموال غير النظيفة بمصادرها الأصلية (المشروعة) أي أنها تشمل إخفاء مصدر الملكية لتخليص الأموال من أية لا مشروعية عبر عمليات مالية وتجارية متلاحقة ومتشابهة بحيث ينجم عن ذلك صعوبة معرفة المصدر الأصلي للأموال المستخدمة في هذه العمليات (الجوهري، 2000 ،ص 20) .

ويجدر الإشارة إلى أن الوسائل المصرفية هي الأكثر رواجاً واستخداماً في هذه المرحلة كالتحويل الإلكتروني أو الإيداع الإلكتروني وغيرها من الأساليب الإلكترونية وذلك بسبب ما توفره من مزايا تساعدهم على محو آثار الجريمة

لعملياتهم، كالسرعة في إنجاز العمليات المحاسبية وإمكانية إخفاء الاسم نتيجة الكم الهائل من العمليات المصرفية المنجزة إلكترونياً.

6-**مرحلة الدمج :** فيها يتم خلق عملية الإحساس بمشروعية الأموال، بحيث تصبح الأموال مندمجة ومتكاملة مع النظام المالي والاقتصادي وتبدو وكأنها متولدة من أعمال مشروعة مما يجعل حركة هذه الأموال وأرباحها تتشابه مع حركة وأرباح أية أعمال تجارية ومشروعة حيث يصعب معرفة حقيقة تلك الأموال.

المطلب السابع: طرق (وسائل) غسيل الأموال

يعتمد غاسلو الأموال على عدة طرق لغسيل أموالهم، ويمكن تصنيفها إلى مجموعتين كما يأتي:

المجموعة الأولى : الوسائل التقليدية في عمليات غسيل الأموال.

المجموعة الثانية : الوسائل التكنولوجية الحديثة في عمليات غسيل الأموال

المجموعة الأولى : الوسائل التقليدية في عمليات غسيل الأموال.

وهي الوسائل التي يعتمدها غاسلو الأموال بطرق تقليدية حيث تعد من أولى وسائل الغسل وتتمثل في الآتي:

١- استخدام الحسابات والمعاملات المصرفية وتكون بعدة طرق منها : (عبد الملك ، 2002 ، ص403).

- من خلال المعاملات المالية والنقدية التي تتم نقداً.
- من خلال حسابات الأشخاص كالاحتفاظ بحسابات متعددة لنفس الشخص بنفس المصرف وبفروع متعددة ، أو فتح حسابات متعددة في عدة مصارف أو إيداع شيكات لطرف ثالث لصالح صاحب الحساب.
- من خلال التحويلات ، كتحويل الإيداعات في الحساب إلى الخارج مباشرة أو التحويل المتكرر يومياً أو أسبوعياً.

٢- الغسل عن طريق التهريب وتبادل العملات.

٣- إنجاز الصفقات الوهمية.

٤- تأسيس الشركات الوهمية.

٥- القيام بعمليات تجارية ومالية في الدول التي تمتاز بعدم فرض الضرائب على تلك الأعمال أو أن نسبتها متدنية جداً كما قد تنعدم فيها الرقابة على دخول وخروج العملات أو تكون الرقابة فيها غير كفوءة.

٦- إنجاز تعاملاتها المصرفية في الدول التي تعتمد مبدأ سرية العمل المصرفي.

٧- شراء الأصول المادية والنقدية كالسيارات والبواخر والعقارات والمعادن الثمينة

٨- القيام بشراء موجودات مالية (كالأسهم والسندات) بكميات كبيرة كي تصبح عملية تسجيل ملكيتها على جميعها غير ضرورية بل فقط يكتفى في بالتسجيل على الأسهم الأولى والأخيرة فقط.

المجموعة الثانية : الوسائل التكنولوجية الحديثة في عمليات غسيل الأموال.

لقد تطور القطاع المالي والمصرفي كغيره من القطاعات مع تطور التكنولوجيا لمصاحبة للعولمة ، فتطورت معه أساليب تقديم خدماته المالية والمصرفية وبالمقابل فإن عصابات الجريمة المنظمة وغاسلي الأموال استفادوا من هذه التكنولوجيا وبالتحديد من المخاطر المصاحبة لاستخدامها ، وبذلك فقد تطورت وتغيرت وسائل وطرق غسيل الأموال، وأصبحت تبتعد تدريجياً عن الأساليب التقليدية التي تكون عرضة للاشتباه فيها وكشفها بسهولة، وفيما يلي توضيح لأهم هذه الأدوات والأساليب الإلكترونية :

1- ATM :أجهزة

يتم استخدام هذه الأجهزة في عمليات إيداع وسحب النقود القذرة من الحسابات المصرفية بهدف التخلص من الإجراءات المصرفية التي تتضمن تعبئة نماذج خاصة لعمليات الإيداع والسحب والتي قد تكشف عملياتهم الغير قانونية ، ويتم استخدام هذه الآلات في غسيل الأموال من خلال إجراء العديد من عمليات الإيداع والسحب للأموال لضمان عدم الكشف ولفت الانتباه،وتحاشياً للالتزامات القانونية المترتبة على البنوك بالإبلاغ عن عمليات الإيداع والسحب التي تتجاوز المبالغ المحددة رقابياً.

2- Internet Bank: بنوك الإنترنت

إن شبكة الإنترنت أدت إلى نشوء التجارة الإلكترونية والتي يمكن أن يتم عن طريقها إجراء العديد من الصفقات المشبوهة وغير القانونية والتي تسهم في عمليات غسيل الأموال، مستغلين في هذا صعوبة التعرف على البطاقة الشخصية وعناوين إقامة المتعاملين مع المصارف الدولية التي تتعامل عبر شبكة الإنترنت (العبد، ٢٠٠٠،ص١٧).

٣- الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكثرة في عمليات غسيل الأموال وخاصة في مرحلتي التوظيف والدمج (القسوس، 2002،ص41) كالتحويل الإلكتروني للأموال ودفع الفواتير... وغيرها.

4-الاتصالات الإلكترونية:

تعد الاتصالات الإلكترونية من أشكال الاتصالات غير الخاضعة للقيود والضوابط الرقابية والتي من أهمها البريد الإلكتروني وغرف المحادثة...وغيرها، حيث يستطيع غاسلو الأموال استغلال هذه الوسائل في اتصالاتهم وخططهم لتنفيذ عملياتهم الإجرامية، وفي القيام بطرح معلومات مضللة وغير دقيقة حول أسعار الأسهم بهدف تضليل المستثمرين فيستغلها غاسلو الأموال في تحقيق الأرباح الطائلة من عمليات البيع والشراء والتي من شأنها أن توفر الغطاء القانوني واللازم للأموال القذرة التي يغسلونها (الفاعوري و قطيشات 2002 .، ص 94).

5-النقود الإلكترونية :

وهي من أهم الأدوات الإلكترونية لغاسلي الأموال وذلك لاستحالة تعقبها وسريتها وسرعتها (الفاعوري وقطيشات، 2002 ، ص 92) حيث يمكن تحويل أي مبلغ من خلالها في فترة قصيرة من دون إعاقات جغرافية أو قانونية أو مصرفية وبدون حاجة للوسيط المالي.

6-البطاقات الذكية Smart Cards :

يستطيع غاسلو الأموال استخدام البطاقات الذكية في عملياتهم الإجرامية، إذ بمقدورهم تحريك القيم النقدية المشحونة على البطاقة إلى أي مكان في العالم ،كما يمكنهم إضافة أي قيم نقدية على الرقاقة الإلكترونية المحملة على البطاقة ، ونظراً لأن القيمة موجودة على متن البطاقة فإن التاجر الذي يقبل الوفاء بها يقوم بالاتصال بالمصرف أو الجهة المصدرة للبطاقة للحصول على موافقتها لإجراء قيد التسوية للعملية على البطاقة، مما يعني سهولة استخدامها كوسيلة الإلكترونية لغسيل الأموال، ومن جهة ثانية يمكن لهم تهريب النقود إلى أكثر من دولة باستخدام هذه البطاقة عوضاً عن النقود الورقية عبر الحدود. ومما سبق يمكن لنا تتبع الفروقات والتطورات في عمليات غسيل الأموال باستخدام الوسائل التكنولوجية عن الوسائل التقليدية، وذلك عبر مراحل عملية غسيل الأموال، وكما هو موضح في الجدول التالي :

المراحل	الوسائل التقليدية	الوسائل التكنولوجية
مرحلة الأموال المشروعة	التعرف على الأموال الموجودة في مصادرها الأصلية عن طريق الكشف الموقعي لمكان وجود الأموال والبدء في تخطيط كيفية سرقتها أو الحصول عليها.	التعرف على الأموال الموجودة في مصادرها الأصلية عن طريق: استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدخول إلى أنظمة المعلومات وبرمجيات البنوك والمؤسسات الأخرى أو أية مصدر للأموال النظيفة ومحاولة فك شفراتها السرية والبدء في التخطيط لكيفية سرقتها
مرحلة جمع المبالغ بطرق غير مشروعة	من خلال عمليات التهريب والاتجار بالمخدرات والسطو المسلح والسرقة مباشرة من مصادرها.	السحب للأموال بطرق غير مشروعة وباستخدام الشفرات السرية لأرقام حسابات البنوك والمؤسسات الأخرى وعملائهم وحوا سيب ATM وعن طريق الأجهزة الإلكترونية وانترنيت

مرحلة إدارة الأموال غير المشروعة	تهيئة الكادر الإداري والفني المتخصص من أجل التخطيط والتنظيم والرقابة على الأموال غير المشروعة التي تم الحصول عليها من مصادرها الأصلية.	تستخدم أنظمة وبرامج حاسوبية للمساعدة في التخطيط والتنظيم والرقابة والمحافظة على هذه الأموال غير المشروعة والتي تم الحصول عليها من مصادرها الأصلية.
مرحلة التوظيف	التوظيف للأموال القذرة عن طريق : •الحوالات المالية للأموال. •تحويل الأموال إلى وسائل دفع نقدية معدنية وشيكات مصرفية وكمبيالات. •شراء الأسهم والسندات من الأسواق المالية أو من المستثمرين مباشرة.	التوظيف للأموال القذرة عن طريق : التحويل الإلكتروني للأموال القذرة إلى حسابات مصرفية خارجية. • تحويل الأموال القذرة إلى نقود إلكترونية • الدخول الإلكتروني إلى الأسواق المالية لشراء الأسهم والسندات.
مرحلة التغطية	يتم إخفاء العلاقة بين الأموال القذرة ومصادرها الأصلية عن طريق وسيط حيث يتم: •إبرام الصفقات المشبوهة. •تأسيس الشركات الوهمية. •شراء الأصول المادية.	يتم إخفاء العلاقة بين الأموال القذرة ومصادرها الأصلية بطريقة مباشرة وبدون وسيط حيث يتم •إبرام الصفقات المشبوهة عبر الانترنيت أو البريد الإلكتروني. •إنشاء الشركات الوهمية وبأسماء وهمية والتعامل عن طريق الدخول إلكترونيا إلى مواقع الأسواق المالية الأولية لإصدار أسهم وسندات وهمية. •شراء أصول مادية ودفع ثمنها عن طريق الوسائل الدفع الإلكتروني إلا انه في واقع الأمر قد يتم استخدام أساليب غير مشروعة والتلاعب في عملية التسديد.
مرحلة الدمج	يتم خلق الإحساس بمشروعية الأموال القذرة بمحاولة دمجها بالدورة الاقتصادية من خلال : •إيداع الأموال والأرباح المتأتية من الصفقات	خلق الإحساس بمشروعية الأموال القذرة بمحاولة دمجها بالدورة الاقتصادية من خلال: •الإيداع الإلكتروني للنقود والأرباح المتأتية من الصفقات والشركات المشبوهة والوهمية في المصارف

	والشركات الوهمية في المصارف وبطرق تقليدية. •بيع الأصول المادية الغالية الثمن كالمجوهرات والأبنية والعقارات وإيداع مبالغها في المصارف. •الدخول في مشاريع استثمارية تجارية وصناعية واقتصادية. •الدخول إلى أسواق مالية ثانوية والقيام بعمليات البيع والشراء المتكرر للأسهم والسندات	الإلكترونية. •الدخول إلكترونياً إلى الأسواق المالية الثانوية والقيام بعمليات البيع والشراء للأسهم والسندات •القيام بعمليات التجارة الإلكترونية.

المبحث الثالث

الجهود الدولية والعربية والوطنية لمكافحة ظاهرة غسيل الأموال

لا تقتصر التأثيرات الناجمة عن هذه الظاهرة على الدولة التي تحصل فيها عمليات الغسيل فقط؛ أو مصدرة الأموال غير المشروعة؛ بل تؤثر على مجموعة الدول المرتبطة بشكل أو آخر بهذه الدولة. كما إن للعولمة تأثيرات على هذه الظاهرة مما جعلها أكثر انتشاراً وتأثيراً على المجتمع الدولي بسبب زوال القيود والحدود أمام التبادلات التجارية والمالية......وغيرها . ولهذا لم تعد هذه الجريمة تخص دولة معينة فحسب بل هي قضية عالمية.

لذا فقد أخذت بعض الجهود بالحركة في اتجاه وضع أطر تشريعية وإدارية وقانونية لمكافحة هذه الظاهرة، بل ودأبت إلى تدويل هذه الجهود وتفرعت منها اتفاقيات ولجان متعددة والتي من أبرزها :

أولاً : اتفاقية الأمم المتحدة لعام 1988 (اتفاقية فيينا) :

تتعلق هذه الاتفاقية بالاتجار غير المشروع بالمخدرات والمؤثرات العقلية،وقد تم إقرارها بتاريخ ١٢/٢ /١٩٨٨ وأصبحت نافذة عام 1990، وتعد من أولى الاتفاقيات التي أخذت إطاراً دولياً لحشد الجهود في مكافحة كسب الأموال غير المشروعة، حيث أكدت الاتفاقية على تجريم عمليات غسيل الأموال ملفتة للأنظار إلى الأخطار التي تتركها (القسوس ، 2002 ص69).

ثانياً: إعلان بازل:

اجتمعت مجموعة من البنوك المركزية وبعض المؤسسات المالية ذات الطابع الإشرافي في بازل بسويسرا عام 1988 وأصدرت مجموعة توصيات تضمنت العديد من المبادئ التي يتعين على المصرفيين اتباعها لكي تتم السيطرة على ظاهرة غسيل الأموال ومنع استخدام المصارف كوسيلة لتسهيل إخفاء أو تنظيف الأموال. (القسوس ، 2002 ، ص76).

ثالثاً : فريق(لجنة) العمل للإجراءات المالية FATF :

بعد عام واحد تقريباً من اتفاقية الأمم المتحدة أقر مؤتمر قمة الدول الصناعية السبع والذي عقد في باريس عام Financial Action Task Force, (FATF) 1989 تشكيل لجنة خاصة مستقلة أطلق عليها لجنة العمل للإجراءات المالية وذلك بغرض دراسة منع استخدام المصارف والمؤسسات المالية كجهات لغسيل الأموال (الجوهري ، 2000، ص10) وعمدت اللجنة إلى تحديد الأنشطة التي تمثل غسيلاً للأموال وقامت بإصدار أربعين توصية لسبل مكافحة هذه الظاهرة اقتصادياً (حسين ، 2002، ص5 - 6) .

كما أن التوصيات ليست معقدة أو صعبة ولا تنتقص من حرية الدخول في المعاملات المشروعة، أو تهديد التنمية الاقتصادية، فهي تحدد الأساس للعمل وتسمح للدول بدرجة من المرونة في تنفيذها بما يتواءم مع خصوصياتها، ومع أطرها الدستورية . ومن أهم الالتزامات الأساسية في التوصيات هي:

توصيات أساسية:

١) تجريم غسل متحصلات الجرائم الخطرة التوصية رقم (٤) وتشريع القوانين الهادفة إلى وضع اليد ومصادرة متحصلات الجريمة (التوصية رقم ٧).

٢) التزامات المنشآت المالية في مجال تشخيص كل العملاء بما في ذلك المالكين والمحافظة على السجلات المناسبة (التوصيات من (١٠- ١٢).

٣) الطلب من المنشآت المالية إعداد وتقديم التقارير الدورية عن المعاملات المشبوهة إلى السلطات الوطنية المتخصصة (التوصية١٥) وتنفيذ مجموعة شاملة من إجراءات الرقابة والإشراف الداخلية(التوصية ١٩).

٤) وضع نظم رصينة للرقابة في الاتفاقيات أو المعاهدات الدولية والمصادقة على التشريعات الوطنية التي تسمح للأقطار ضمان التعاون الفوري والفاعل، وعلى كل المستويات (التوصيات من " ٣٢- ٤٠")[1]

رابعاً : اتفاقية ستراسبورغ:

أبرمت اتفاقية أوربية عام 1990 تتعلق بإجراءات التفتيش والضبط الجرمي لغسيل الأموال والتي عدت الإطار القانوني الإرشادي للبرلمانات الأوربية ، وقد صدر عن هذه الاتفاقية دليل الحماية من استخدام النظام المالي في أنشطة غسيل الأموال لعام 1991.

خامساً : جهود منظمة الدول الأمريكية :

تبنت هذه المنظمة عام 1992 لوائح نموذجية لمكافحة غسيل الأموال المتعلقة بجرائم المخدرات والجرائم المرتبطة بها وشددت هذه اللوائح على المؤسسات المصرفية وسماسرة الأوراق المالية بضرورة مكافحة هذه الظاهرة وإبلاغ السلطات المختصة عن العمليات المشبوهة دون إشعار العملاء عن ذلك (القسوس ، 2002ص77).

سادساً : مؤتمر إيطاليا الدولي لمنع ومكافحة غسيل الأموال:

عقد هذا المؤتمر عام 1994 في إيطاليا وتحت إشراف ورعاية فرع الأمم المتحدة لمنع الجريمة ونظمه المجلس الاستشاري الدولي بالتعاون مع الحكومة الإيطالية (www.islamicworld.com)

1- **عمر محمد بن يونس، ودكتور . يوسف أمين شاكر"غسيل الأموال عبر الإنترنت (موقف السياسة الجنائية) أكاكوس، هيلويوس، القاهرة،٢٠٠٤م، ص٤٣،٤٤ .**

سابعاً : مؤتمر الأرجنتين لمكافحة غسيل الأموال:

عقد هذا المؤتمر عام 1996 في العاصمة الأرجنتينية وبرعاية الأمم المتحدة، وكرس المؤتمر للبحث في سبل مكافحة غسيل الأموال وتم توقيع بروتوكول خاص لمكافحة الغسيل من قبل وزراء مالية أربع وثلاثين دولة، حيث نص على ضرورة التشديد والرقابة والتنفيذ الحازم للقوانين المتعلقة بالتجارة والأنظمة المصرفية. (www.islamicworld.com)

ثامناً : هيئة إدارة نظام SWIFT

(Society Of Wide Inter bank Financial Communications)

وهي هيئة مالية دولية لمكافحة غسيل الأموال الذي يستخدم فيه الوسائل الإلكترونية والتي عكفت على إجراء الدراسات وإصدار سياسات وتوجيهات إرشادية في مجال الدفع الإلكتروني والأموال الإلكترونية وآليات غسيل الأموال باستخدام الشيكات الإلكترونية وشبكات المعلومات كالإنترنت واستخدام التقنيات الحديثة في تبادل المعلومات المالية . (عرب ، 2000 ، ص19).

أما على الصعيد العربي فلقد بذلت بعض الجهود لمكافحة غسيل الأموال، منها جهود فردية (على مستوى دولة) ومنها اتفاقيات، ومن أبرزها:

أولاً : الجهود الفردية:

١ ـ جمهورية مصر:

تعد مصر من أوائل الدول العربية التي كان لها دور في مجال مكافحة المخدرات بموجب القانون رقم 82 عام ١٩٦٠ (الفاعوري و قطيشات، 2002 ، ص217)، كما سنت قانونها الأول عام 1971 الذي نص على فرض الحراسة على الأموال المكتسبة بطرق غير مشروعة منها تجارة العقاقير المخدرة ،كما أدرجتها ضمن الدول غير المتعاونة في FATF انضمت إلى اتفاقية الأمم المتحدة لعام 1988وفي عام 2002 تقدمت مصر بخطوة فعالة في مجال مكافحة الغسيل وذلك بإصدارها القانون رقم 80 والخاص بمكافحة غسيل الأموال حيث تم بموجبه تشكيل مجلس أمناء لوحدة مكافحة غسيل الأموال وعلى مستوى الجمهورية، إلا أن

النظام المصري في لا زال يعتمد مبدأ سرية العمل المصرفي باستثناء بعض الأموال. (الفاعوري و قطيشات ، 2002، ص217)

٢- المملكة الأردنية الهاشمية:

أصدرت المملكة الأردنية مجموعة تشريعات وقوانين متفرقة قد لا تنص مباشرة على مكافحة غسيل الأموال ،إلا أنها تنص مضموناً على عد الأموال المحصلة من بعض الجرائم المنصوص عليها في القانون أموالاً غير شرعية وتمثلت بعض تلك القوانين في الآتي: (الفاعوري و قطيشات ، 2002 ، ص ص159 -168).

- القانون رقم 20 لعام 1966 الذي نص على تجريم عملية المساس واستغلال أموال الدولة خاصة للعاملين عليها واعتبار الأموال المحصلة منها وبطرق غير مستحقة هي أموال غير مشروعة.
- القانون رقم 11 لعام 1988 الذي نص على تجريم المخدرات والمؤثرات العقلية ، وعد الأموال المحصلة منا الاتجار بها أموالاً غير شرعية.
- القانون رقم 20 لعام 1998 الذي نص على تجريم التهريب الجمركي وبكافة وسائل النقل والمواصلات ، وعد الأموال المحصلة منه أموالاً غير شرعية

إلا أن من أولى ملامح اهتمام المشرع الأردني بمكافحة عمليات غسيل الأموال بالمفهوم الحديث كان عام2001 بموجب التعليمات رقم 10 التي أصدرها البنك المركزي الأردني والتي تضمنت تعليمات لمكافحة ظاهرة غسيل الأموال ، كما أوردت تعريفاً واضحاً لغسيل الأموال وأهم تلك العمليات و وضعت دليلاً إرشادياً لهذه العمليات (البنك المركزي الأردني ، تعليمات رقم 10).

٣ ـ لبنان:

تشير التقارير الدولية إلى الدور الذي تلعبه لبنان في عمليات غسيل الأموال كمركز مهم لإنتاج وتوزيع المخدرات في منطقة الشرق الأوسط، كما أدرجتها FATF في يوليو عام 2000 ضمن قائمة الدول الخمس عشرة غير المتعاونة في مجال مكافحة غسيل الأموال (www.asharq al-ausat.com) ولعل من أهم الأسباب التي وضعت لبنان في هذا الموقع هي الحروب التي واجهتها وما خلفته من

دمار نتج عنه انتشار الجريمة ومنها الجرائم المالية والفساد الإداري ، إضافة إلى ذلك ما يتسم به اقتصادها في اعتماده على مبدأ سرية العمل المصرفي مما جعلها هدفاً لغاسلي الأموال. إلا أنه في الآونة الأخيرة اتخذت التشريعات اللبنانية خطوة جادة في مجال مكافحة غسيل الأموال ، بإصدارها القانون رقم 318 لعام 2001 والذي يفي بالمعايير الخمسة والعشرين التي حددتها FATF لمحاربة غسيل الأموال كما أوضح القانون تعريفاً جامعاً مانعاً للأموال القذرة (الفاعوري و قطيشات ، 2002، ص219) .

٤ ـ الإمارات العربية المتحدة :

تمتاز الإمارات العربية كباقي دول الخليج بمزايا خاصة تجعل المتعاملين في مجال غسيل الأموال ينجذبون إليها والتي من أهمها:

- الثراء النسبي وارتفاع مستوى دخل الفرد.
- ضخامة حجم العمالة الأجنبية فيها.
- وجود النظام الاقتصادي المفتوح الذي لا يفرض قيودا على حركة رؤوس الأموال وتناقلها.
- التطور التكنولوجي المستمر للنظام المالي والمصرفي الذي عمل على سرعة ربطها بالعالم.

ومساهمة من دولة الإمارات العربية في الجهود الدولية لمواجهة عمليات غسيل الأموال التي تستغل البيئة التحتية المالية والمصرفية الممتازة والمتوفرة في دولة الإمارات ، فقد أصدر البنك المركزي الإماراتي في 14 / 11 / 2000 نظاماً لإجراءات مواجهة غسيل الأموال والذي يعكس الاسترشاد بالتوصيات الصادرة عن FATF وفي عام 2001 أصدرت الحكومة الإماراتية قانوناً لمكافحة غسيل الأموال.(www.asharq al-ausat.com) .

٥ ـ دولة البحرين:

عام 2001 أصدرت دولة البحرين أمراً ملكياً بحظر ومكافحة غسيل الأموال ونص القانون على معاقبة الأشخاص القائمين أو المشتركين في عمليات

غسيل الأموال ، كما نص القانون على تشكيل لجنة لوضع سياسات حظر ومكافحة غسيل الأموال. (www.alwatan.com).

٦ ـ دولة قطر:

اتخذت دولة قطر منذ عام 1999مجموعة تدابير لمكافحة غسيل الأموال.(www.alwatan.com)

٧ ـ سلطنة عمان:

انتهت سلطنة عمان من صياغة مشروع قانون لمكافحة جرائم غسيل الأموال يقضي بوضع إجراءات خاصة لمكافحة غسيل الأموال إضافة إلى معاقبة المدينين. (www.alwatan.com)

٨ ـ الكويت:

أصدر بنك الكويت المركزي عام 1998 تعميماً يقضي بعدم السماح للوحدات الخاضعة لرقابته بفتح حسابات بأسماء مجهولة أو وهمية ، ونص على ضرورة تطوير السياسات لمكافحة غسيل الأموال (www.alwatan.com)

لم تشكل جريمة غسل الأموال في العالم العربي تحدياً كبيراً تواجهه الدول العربية بشكل عام مقارنة بالدول المتقدمة التي نشأت وترعرعت هذه الجريمة فيها ، وذلك نظراً لأن القطاعات المالية والمصرفية العربية لم تشكل ظاهرة يعتد بها في الاقتصاديات الدولية نتيجة للقيود القائمة في معظم الدول العربية حول انتقال الأموال بين الدول العربية ودول العالم خلال فترة العقدين الأخيرين من القرن الماضي.

ويؤكد صندوق النقد العربي أن جرائم غسل الأموال في العالم العربي لا تشكل ظاهرة حقيقية بل تعد ضئيلة مقارنة بدول العالم المتقدم، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها:

١- إن معظم اقتصاديات الدول العربية مفتوحة على الاقتصاديات العالمية ، مما أدى إلى تقليص جريمة غسل الأموال.

٢- وجود قيود على انتقال الأموال وحركة رؤوس الأموال في معظم الدول العربية.

٣- ضآلة حجم التدفقات المالية والاستثمارية الدولية في معظم الدول العربية.

٤- ضآلة موازنات رؤوس أموال البنوك في معظم دول العالم العربي.

ثانياً : الاتفاقيات

إضافة إلى انضمام معظم الدول العربية إلى اتفاقية الأمم المتحدة لمحاربة التحركات غير المشروعة في تجارة المخدرات والمؤثرات العقلية،فقد قامت الدول العربية ببعض المحاولات في عقد المؤتمرات والاجتماعات العربية بشأن محاربة الكسب الغير مشروع للأموال والتي من أبرزها :

- عام 1986 أصدر مجلس وزراء الداخلية العرب الاتفاقية العربية لمكافحة الاتجار غير المشروع بالمخدرات والمؤثرات العقلية ، والتي تتضمن أحكاماً تقضي بتجريم عمليات غسيل الأموال المتحصلة عن هذه التجارة (الفاعوري و قطيشات ، 2002 ، ص213).
- عقد المؤتمر العربي الثامن لرؤساء أجهزة مكافحة المخدرات عام 1994 والذي صدر عنه توصيات بضرورة التنسيق بين المؤسسات المالية والأجهزة الأمنية في البلدان العربية للتعرف على أساليب غسيل الأموال و وضع القواعد والإجراءات اللازمة لمكافحتها.
- عقد المؤتمر العربي التاسع لرؤساء أجهزة مكافحة المخدرات في تونس عام 1995والذي تطرق إلى منع غسيل الأموال وفرض الرقابة على الكيميائيات والمخدرات (القسوس ، 2002 ، ص 78).
- الاجتماع التاسع لرؤساء الأجهزة الوطنية المعنية بإنقاذ قوانين العقاقير المخدرة عام 1999 والذي وضع تعريفاً أكثر شمولية للأموال القذرة . (القسوس ، 2002، ص78).
- بادرت دول مجلس التعاون للخليج العربي إلى اتخاذ العديد من التدابير في محاولتها لمنع انتشار ظاهرة غسيل الأموال في المنطقة ، واستغلال المزايا التي تمتاز بها المنطقة والتي تشجع على هذه الجرائم (الفاعوري و قطيشات، 2002، ص215).

الاستنتاجات :

مما سبق يمكن التوصل إلى مجموعة استنتاجات عن التكنولوجية المصرفية وآثارها على ظاهرة غسيل الأموال والمتمثلة في الآتي:

١- إن التطورات التكنولوجية في نظم المعلومات والاتصالات وآلية تقديم الخدمات التي حصلت في المؤسسات المالية والمصرفية رافقها تطورات أخرى في مجال الاستراتيجيات التنافسية، حيث باتت مصارف اليوم تتخذ من التكنولوجيا المصرفية وتطوراتها كاستراتيجيات تنافسية جديدة لجذب واستقطاب الزبائن الجدد والمحافظة على زبائنها الحاليين.

٢- رغم المزايا التي حققتها التطورات التكنولوجية وما رفدت به المؤسسات المالية والمصرفية من أنظمة معلومات واتصالات وأجهزة ومعدات، إلا أن هناك مجموعة مخاطر تصاحب عملية استخدام هذه التكنولوجيا والتي يمكن استغلالها لنشاطات إجرامية عدة منها غسيل الأموال.

٣- تمر عملية غسيل الأموال بمراحل متعددة يمكن أن تشكل في النهاية دورة حياة متكاملة حيث أنها تبدأ بأموال مشروعة وتنتهي بأموال مشروعة أيضاً.

٤- تطورت أساليب غسيل الأموال ولم تقف عند حدود الأساليب التقليدية فحسب بل اتجه غاسلو الأموال إلى اعتماد واستخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة بشكل كبير في عملياتهم، الأمر الذي جعل من التكنولوجيا المصرفية الحديثة ملاذاً آمناً لغاسلي الأموال للقيام بعملياتهم بأمان أكثر.

٥- إن عمليات غسيل الأموال أصبحت اليوم وفي ظل العولمة صناعة متكاملة لها كادرها الفني والمتخصص وباستخدام وسائل متنوعة ومستجيبة للتطورات التكنولوجية في مجال تقديم الخدمات المصرفية ونظم المعلومات.

٦- على الرغم من الجهود الدولية المبذولة وعلى نطاق عالمي، إلا إنها ما تزال عاجزة عن اجتثاث هذه الظاهرة والحد من انتشارها.

٧- لم تتخذ بعض الدول العربية أي إجراء تشريعي في مجال مكافحة غسيل الأموال حتى الآن.

٨- لم تبرم أية اتفاقية عربية بشأن مكافحة عمليات غسيل الأموال على وفق مفهومه الحديث، حيث أن المؤتمرات المنعقدة والاتفاقية العربية الموحدة كانت مقتصرة فقط على الأموال المحصلة من المخدرات والمؤثرات العقلية فقط.

٩- لا تزال بعض المصارف العربية تعتمد مبدأ سرية العمل المصرفي والذي يعد من أهم العوامل المساعدة لغاسلي الأموال على القيام بعملياتهم.

١٠- تفتقر المصارف العربية إلى:

- توافر الكادر المتخصص في مجال مكافحة غسيل الأموال.
- وضع برامج تدريبية للعاملين لديها عن مفاهيم وطرق غسيل الأموال وأساليب مكافحتها.
- التعاون العربي في مجال تهيئة الكوادر المتخصصة في مجال غسيل الأموال.
- التعاون والتنسيق العربي في تبادل المعلومات وتوحيد الإجراءات المصرفية التي من شأنها كشف عمليات الغسيل التي تتم عن طريقها.
- محدودية دور البنوك المركزية في مجال الرقابة المصرفية الخاصة بغسيل الأموال.

الفصل الثالث عشر

النتائج والتوصيات

وسوف نتعرض الآن لأهم النتائج والتوصيات كما يلي:

١- النقود الإلكترونية هي نقود عادية متطورة، وذلك لِمَا لها من خصائص النقود العادية فهي تصلح كأداة للدفع كما أن لها قوة إبراء وهي وسيلة للتبادل ومخزن للقيمة.

٢- من المتوقع أن تخلق النقود الإلكترونية مناخاً جيداً لبعض الجرائم مثل جرائم غسيل الأموال والتهرب الضريبي بالإضافة إلى زيادة قدرتها على مضاعفة المخاطر الأمنية المتعلقة بالتزييف والتزوير والاحتيال وما يترتب على ذلك من آثار مدمرة لأمن المجتمع ورفاهيته الاقتصادية.

٣- سوف يتوقف تطور وانتشار النقود الإلكترونية على عدد من العوامل لعل من أهمها التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والكمبيوتر والإنترنت من ناحية، وعلى مدى تمتع هذه النقود بقبول عام من المستهلكين ومن البائعين من ناحية أخرى. لهذا فإنه من المحتمل أن يتأخر التعامل بهذه النقود في الدول النامية والأقل تقدماً.

٤- ضرورة وضع قواعد صارمة فيما يتعلق بالجهة المنوط بها أمر إصدار النقود الإلكترونية وكذلك حجم النقود المصدرة. لهذا، يجب أن يعهد إلى البنك المركزي أو إلى المؤسسات المصرفية بعملية الإصدار بشرط وضعها تحت إشراف حكومي.

٥- على السلطة التشريعية أن تضع تنظيماً قانونياً يتعلق بإصدار النقود الإلكترونية والتعامل بها. ويتعين على هذا التنظيم أن يحتوي على حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية. ويجب صياغة هذا القانون بطريقة واضحة تشرح مجموعة من الشروط والضمانات التي تكفل وتضمن مقدرة الجهة المصدرة لهذه النقود على إدارة المخاطر المختلفة الناشئة عنها.

٦- على الدولة أن تضع برامج تأهيل وتدريب للعاملين في المصارف والبنوك العامة لإكسابهم الخبرات اللازمة للتعامل مع المشكلات المتعلقة بالنقود الإلكترونية وكيفية معالجتها.

٧ ـ يتعين على أي تنظيم قانوني للنقود الإلكترونية أن يحافظ على حرية الأفراد التي كفلها الدستور من خلال تقديم الضمانات الكافية للمحافظة على سرية

البيانات المالية السابحة عبر شبكة الاتصال وذلك عند إبرام الصفقات التجارية بين الأطراف المختلفة.

٨ ـ إيجاد سبل تكنولوجية جديدة من أنظمة وبرمجيات ومعدات توفر الحماية الكافية من المخاطر التي تصاحب استخدام التكنولوجيا المصرفية ، خاصة تلك المخاطر التي يستطيع غاسلو الأموال استغلالها في عملياتهم.

٩ـ العمل على تكريس الجهود الدولية بشأن وضع إجراءات وقواعد لآلية انتقال الأموال والموجودات المالية الأخرى بين الدول.

١٠ـ تشديد الرقابة والسيطرة على حركة الأموال والسلع والخدمات من وإلى الدول التي تعد ملاذاً آمناً لغاسلي الأموال.

١١ـ حث الدول العربية التي لا تزال تشريعاتها تفتقر إلى قوانين لمكافحة غسيل الأموال بمفهومه الشامل ، إلى سن القوانين الكفيلة بمكافحة الظاهرة والحد من انتشارها ، كالعراق واليمن والسودان

١٢ـ عقد مؤتمرات واجتماعات عربية موحدة للمتخصصين والفنيين من إداريين وقانونيين ومنظمي معلومات ومحاسبيين واقتصاديين... ... وغيرهم ، لوضع مفهوم حديث وشامل لعمليات غسيل الأموال،ووضع إجراءات لمكافحة الظاهرة وكفيلة بمجابهة العاملين المتخصصين والفنيين القائمين على عمليات غسيل الأموال.

١٣ـ عقد اتفاقية عربية موحدة وعلى مستوى الجامعة العربية ،على غرار اتفاقية الدول الأوربية والأمريكية، توحد وتقر فيها المبادئ والأحكام والإجراءات لمكافحة عمليات غسيل الأموال بمفهومها الحديث والشامل دون التركيز على أحد سبل الغسيل دون غيرها.

١٤ـ تضييق تطبيق مبدأ سرية العمل المصرفي والتجاري في الحدود القصوى ولمستويات محددة من حجم التعاملات المالية، وما زاد عن هدا الحجم لا يسري عليه المبدأ.

١٥ـ التعاون العربي في مجال وضع برامج تدريبية متطورة للعاملين في المصارف والمؤسسات المالية والتجارية الأخرى عن سبل غسيل الأموال وأساليب مكافحتها

١٦ـ تشجيع الدول العربية على فتح أقسام أو فروع في الجامعات والمعاهد، متخصصة في مجال غسيل الأموال لتهيئة الكوادر الأكاديمية في هذا المجال.

١٧ـ حث كليات الإدارة والاقتصاد والقانون والشرطة...... وغيرها من الكليات الأخرى ذات الاختصاص على تضمين مناهجها الدراسية بمواد علمية مرتبطة بظاهرة غسيل الأموال.

١٨ـ التعاون والتنسيق بين المصارف والمؤسسات المالية والهيئات القانونية العربية في مجال تبادل المعلومات وتوحيد الإجراءات المصرفية والقانونية التي من شأنها كشف عمليات الغسيل والحد من انتشارها.

١٩ـ وضع برامج معلوماتية وتطوير الاتصالات بين المصارف محلياً وعربياً من جهة والمصارف وفروعها من جهة ثانية لكشف أية إجراءات مخالفة في آلية الإيداع والسحب أو أية عملية مصرفية أخرى من شأنها مساعدة غاسلي الأموال على القيام بعملياتهم.

٢٠ـ إعطاء دور أكبر للجانب الإعلامي في مجال مكافحة الظاهرة ولا سيما بالاتجاه التثقيفي للمجتمع والمؤسسات المالية والتجارية.

الفصل الرابع عشر

الأزمة المالية العالمية وآثارها

في ظل المتغيرات الدولية على الاقتصاد العالمي والعربي

المطلب الأول: الأزمة المالية العالمية الأسباب والتداعيات

يذكر أن الاقتصاد العالمي يمر منذ أغسطس ٢٠٠٧م بأزمة مالية غير مسبوقة نتجت عن مشكلة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية، التي تسببت فيها القروض العقارية الرديئة، ومنذ ذلك التاريخ والأزمة تتمدد وتتفاقم وتضرب بأطنابها في جنبات الاقتصاد العالمي حتى بلغت ذروتها خلال الأسابيع الأخيرة وذلك رغم الجهود الكبيرة التي بذلتها البنوك المركزية في الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي وفي دول آسيا، ورغم مساندة الدول النامية والدول النفطية للمؤسسات المالية للخروج من الأزمة التي تعتبر من أسوأ الأزمات التي مر بها الاقتصاد العالمي منذ عقد الثلاثينات، بل وتعتبر الأخطر في تاريخ الأزمات المالية، خاصة بعد ما ثبت عجز النظام الاقتصادي العالمي عن احتوائها والتخفيف من آثارها بشكل سريع وفعال، وتأتي خطورة هذه الأزمة من كون انطلاقها كان من اقتصاد الولايات المتحدة الذي يشكل قاطرة النمو في الاقتصاد العالمي، فاقتصادها هو الأكبر في العالم بحجم يبلغ حوالي ١٤ تريليون دولار، وتشكل التجارة الخارجية لها أكثر من١٠٪ من إجمالي التجارة العالمية، كما تحتل السوق المالية الأمريكية موقع القيادة للأسواق المالية العالمية، لذا فإن أية مخاطر تتعرض لها هذه السوق تنتشر آثارها إلى باقي الأسواق المالية الأخرى بسرعة كبيرة .[1]

انعكاسات سلبية للأزمة المالية العالمية على جهود مكافحة الفقر:

حذر عدد من المؤسسات الإنسانية العاملة في مجال مكافحة الجوع في العالم من زيادة كبيرة في عدد الذين يعانون من الجوع، حيث وصل الرقم إلى نحو مليار إنسان، يعيش معظمهم في آسيا وإفريقيا، وذلك وفقاً لما ذكره معهد واشنطن

١- د. عبد الرحمن محمد السلطان، الأزمة المالية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلة الرياض العدد (١٤٧٩١) أيلول ٢٠٠٨م.

لأبحاث السياسات الغذائية في تقرير نشره. كما توقعت المؤسسات ازدياد أعداد الفقراء في الدول النامية على خلفية الأزمة الحالية التي تعصف بالأسواق المالية العالمية، والتي لا ناقة لهم فيها ولا جمل.

ولمعرفة التداعيات المحتملة للأزمة الحالية قال البروفسور رولف لانجاهامر، نائب رئيس معهد الاقتصاد الدولي، في مدينة كيل الألمانية، الذي لخص الآثار المتوقعة على البلدان الفقيرة والنامية في ثلاثة محاور:

المحور الأول هو انخفاض الطلب على منتجات الدول النامية، لاسيما تلك المصدرة للمواد الخام، نتيجة انخفاض الطلب العالمي، وهو ما سينعكس على موازنات الدول النامية وقدراتها على تمويل مشاريعها التنموية وعلى استمراريتها في دعم الغذاء لسكانها.

ويتمثل المحور الثاني في وجود مخاوف من أن تؤثر الأزمة على المساعدات التنموية التي تتلقاها الدول الفقيرة من قبل الدول الصناعية، لكن الخبير الألماني أعرب عن تفاؤله بأن تفي الدول الصناعية، وبالذات دول مجموعة الثمانية، بالالتزامات التي تعهدت بها، مشيراً إلى أنه لا يوجد حتى الآن أي إشارة على أن آثار الأزمة المالية على ميزانية هذه الدول ستنعكس على المساعدات التنموية للدول النامية.

أما المحور الثالث، فيتمثل في رأي لانجاهامر، في احتمال تقلص الاستثمارات الأجنبية في الدول النامية ومنح القروض، حيث ستفكر الشركات العالمية ملياً قبل المغامرة في العمل في أسواق ليست فيها ضمانات كبيرة، وبالتالي فإنها ستتجه إلى الدول التي تتوفر فيها ضمانات أكثر.

ويتفق مع لانجاهامر أيضاً بيتر فال، من منظمة الاقتصاد العالمي والبيئة والتطور الألمانية (Ecology, Delelopment & World Economy, Association) في أن الأزمة المالية سيكون لها تداعيات على الدول النامية والفقيرة، مشيراً إلى أن بعض الدول الصناعية قد تقلل من وارداتها نتيجة الأزمة، مما سينعكس سلباً على صادرات الدول النامية، وبالذات تلك المرتبطة بعلاقات تجارية وثيقة مع الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي، كما أنه من المحتمل أن يتراجع تدفق

الاستثمارات من الدول الصناعية إلى الدول النامية، كما يقول فال:(ليس لدى الفقراء ما يدافعون به عن أنفسهم).

لكن السؤال الذي يطرح نفسه هو هل بإمكان الدول النامية والفقيرة تجنب تداعيات الأزمة التي لا ناقة لها فيها ولا جمل؟ البروفسور لانجهامر يرى أن من الصعب الإجابة على هذا السؤال، ملفتاً النظر إلى أن "الفقراء ليس لديهم أصلاً إمكانية كبيرة ليدافعون عن أنفسهم". لكن لانجهامر يقول أن ما تستطيع هذه الدول أن تفعله هو العمل على تكثيف التجارة فيما بينها وبعضها البعض، وطبعاً بما لا يؤثر على علاقاتها الاقتصادية مع الدول الصناعية، وكذا محاولة تأسيس أسواق إقليمية مشتركة، كما هو الحال مثلاً في منطقة جنوب شرق آسيا. وينصح الخبير الألماني بانتهاج سياسات وطنية وإقليمية تخفف من الارتباط والتبعية للأسواق المالية العالمية ولصندوق النقد الدولي. "وهذه قد تكون الطريقة الوحيدة المتاحة أيضاً للمساعدة على إنقاذ الأسواق المالية للدول النامية، التي بطبيعة الحال لا تملك المليارات كما هو الحال مع الدول المتقدمة".

الأسواق المالية للدول الأكثر فقراً أقل تأثراً بالأزمة:

من ناحيته يرى فال أن على الدول النامية والفقيرة أن تحاول تجنب آثار الأزمة المالية من خلال تنويع أسواق التصدير، وذلك بتقوية العلاقات بين دول الجنوب وبعضها البعض، وكذلك الاستفادة من "صندوق المساعدات العاجلة" الذي أعلن صندوق البنك الدولي عزمه إنشاءه لمساعدة هذه الدول، في حالة تعرض بنوكها لمصاعب.

من جانب آخر يقول البروفسور لانجهامر إن تأثير الأزمة على الأسواق المالية للدول الفقيرة والنامية يتفاوت من دولة إلى أخرى، مشيراً في هذا السياق إلى أنه كلما كانت الدولة أكثر فقراً، كلما كانت تداعيات الأزمة عليها أقل، وذلك لكون الأسواق المالية في الدول الفقيرة تعتمد بالدرجة الأولى على الرأسمال الحكومي، كما أن البنوك في هذه البلدان ليست مرتبطة بشبكات علاقات عالمية كبيرة، وليست معتمدة بشكل كبير على رؤوس الأموال الأجنبية، بل من

خلال الاستثمارات المباشرة ومن المساعدات التنموية ثم التحويلات الخارجية من قبل المهاجرين.

مطلوب أيضاً "حزمة إنقاذ من الجوع"

شهد العام المنصرم تطوراً ايجابياً في إفريقيا فيما يتعلق بمكافحة الجوع، كأحد أهداف الألفية، حيث استفادت بعض الدول الإفريقية المصدرة للمواد الخام من ارتفاع أسعار المواد الأولية. لكن المخاوف تثور الآن من احتمال أن يتراجع النمو الذي حققته تلك الدول في خضم الأزمة المالية. هذا الأمر حدا بالمنظمات الإنسانية والدولية المعنية إلى دق ناقوس الخطر، محذرة من تناسي مأساة الفقراء الذين سيكون وقع الأزمة عليهم أكثر إيلاماً، ومذكرة الدول الغنية بتعهداتها إزاء الدول الفقيرة، إلى حد أن المنظمة الألمانية للمساعدة على مكافحة الجوع في العالم (فيلت هونجر هيلفه) طالبت بتبني بـ(حزمة إنقاذ من الجوع)، على غرار حُزم الإنقاذ المالي.

في هذا السياق لم يخف فال تشاؤمه من أن الأزمة المالية سوف تنعكس على بلوغ أهداف الألفية، مشيراً إلى أنه حتى قبل الأزمة كان من الواضح صعوبة بلوغ هذه الأهداف، نظراً لغياب التمويل الكافي. وأردف قائلاً "أنا على ثقة كاملة تقريباً أن هذه الأهداف لن تتحقق، باستثناء عدد قليل من الدول". واعتبر فال أن المرونة التي بدأت بها الدول الصناعية في التحرك لمواجهة الأزمة المالية بالمليارات، في الوقت الذي تلكأت فيه في الوفاء بالتزاماتها تجاه الدول الفقيرة، هي حالة من (الازدواجية الأخلاقية)، معتبراً أن هذا السلوك يعكس الأنانية وحب الذات من قبل الدول الصناعية.

المطلب الثاني: خطورة الأزمة المالية الأمريكية على الاقتصاد العالمي

تشهد الولايات المتحدة أزمة مالية عنيفة انتقلت عدواها إلى الأسواق المالية لمختلف الدول وبات علاجها عسيراً. ولم تعد الأزمة الأمريكية الحالية جزئية تقتصر على العقارات بل أصبحت شاملة تؤثر مباشرة على الاستهلاك الفردي الذي

يشكل ثلاثة أرباع الاقتصاد الأمريكي وهو بالتالي الأساس الذي ترتكز عليه حسابات معدلات النمو.

ولا تأتي الأزمات المالية من فراغ بل تتفاعل مع الوضع الاقتصادي الكلي الذي يعاني في الولايات المتحدة من مشاكل خطيرة في مقدمتها عجز الميزانية واختلال الميزان التجاري وتفاقم المديونية الخاصة والعامة إضافة إلى الارتفاع المستمر لمؤشرات البطالة والتضخم والفقر.

وفي يناير/كانون الثاني من العام الحالي خسر مؤشرات الأسهم الأمريكية داو جونز ٤,٦٪ وناسداك ٩,٩٪ لكن ارتفاع هذه النسبة أو تلك لا تعكس بالضرورة درجة خطورة الوضع الاقتصادي والمالي الأمريكي الحالي. ففي أكتوبر /تشرين الأول عام ١٩٨٧ سجل داو جونز هبوطاً هائلاً قدره ٢٢,٦٪ أي بنسبة تفوق بكثير النسبة الحالية ومع ذلك فإن الأزمة الراهنة أخطر لأنها نجمت عن تراجع الاستهلاك الفردي في حين كان ارتفاع أسعار الفائدة السبب الأساس في أزمة ١٩٨٧.

يمكن تحليل عالمية الأزمة المالية بالاعتماد على ثلاثة عوامل يتعلق العاملان الأول والثاني بمختلف بلدان العالم ويرتبط العامل الثالث بالدول التي تتبع سياستها النقدية نظام الصرف الثابت مقابل الدولار. وتصب جميع العوامل في محور واحد وهو فقدان الثقة بالسياسة الاقتصادية الأمريكية.

العامل الأول والأساس هو ظهور بوادر الكساد الاقتصادي في الولايات المتحدة الأمر الذي ينعكس على صادرات البلدان الأخرى وعلى أسواقها المالية. فالولايات المتحدة أكبر مستورد في العالم حيث بلغت وارداتها السلعية ١٩١٩ مليار دولار أي ١٥,٥٪ من الواردات العالمية (إحصاءات التجارة الخارجية لعام ٢٠٠٦ الصادرة عن منظمة التجارة العالمية).

أما العامل الثاني فهو تعويض الخسارة حيث اعتاد بعض أصحاب رؤوس الأموال الاستثمار في عدة أسواق مالية في آن واحد. فإذا تعرضت أسهمهم في دولة ما للخسارة فإن أسهمهم في دولة أخرى قد لا تصيبها خسارة.

وفي حالات معينة عندما تهبط أسهمهم في دولة ما فسوف يسحبون أموالهم المستثمرة في دولة أخرى لتعويض الخسارة أو لتفادي خسارة ثانية. وتتم عمليات السحب الجماعي في الساعات الأولى من اليوم الأول لخسارتهم.

في بعض البلدان العربية كمصر والسعودية هبط المؤشر العام بسبب هذه العمليات التي قام بها مستثمرون في هذين البلدين نتيجة خسارتهم في ول ستريت.

وفيما يتعلق بالعامل الثالث فيتمثل بالخوف من هبوط جديد وحاد لسعر صرف الدولار الأميركي مقابل العملات الرئيسة الأخرى. وهبطت قيم الأسهم بين مطلع عام ١٩٨٧ ومطلع عام ٢٠٠٨ في الولايات المتحدة سبع مرات بنسب عالية.

وفي كل مرة يتراجع سعر صرف الدولار مقابل العملات الأوروبية بسبب لجوء البنك المركزي الأمريكي إلى تخفيض أسعار الفائدة.

وهذا التراجع يعني خسارة نقدية للاستثمارات بالدولار سواء في الولايات المتحدة أم خارجها. وتحدث هذه الخسارة أيضاً وبنفس النسبة في البلدان التي تعتمد عملاتها المحلية على سعر صرف ثابت أمام الدولار كما هو حال غالبية أقطار مجلس التعاون الخليجي. وعلى هذا الأساس فإن أية أزمة مالية في الولايات المتحدة تقود إلى سحب استثمارات من هذه الأقطار لتتوطن في دول أخرى ذات عملات معومة كأوروبا وبلدان جنوب شرق آسيا.

الأزمة الاقتصادية:

لا تقتصر الأزمة في الولايات المتحدة على قيم الأسهم بل تشمل الاقتصاد الحقيقي برمته فهي أزمة اقتصادية بدأت منذ عدة سنوات ولا تزال في طور الاستفحال. إنها ليست حكومية فقط بل تمتد لتشمل الشركات والأفراد. يمكن إبراز معالمها في النقاط التالية[1]:

1- د. صباح نعوش، الأزمة المالية، الجزيرة، ٢٠٠٩

١- **العجز التجاري**: منذ عام ١٩٧١ لم يسجل الميزان التجاري أي فائض بل عجز يزداد سنوياً وصل في عام ٢٠٠٦ إلى ٧٥٨ مليار دولار. ويعود السبب الأساس إلى عدم قدرة الجهاز الإنتاجي خاصة السلعي على تلبية الاستهلاك.

٢- **عجز الميزانية**: لا يزال العجز المالي مرتفعاً حيث قدر في ميزانية عام ٢٠٠٨ بمبلغ ٤١٠ مليار دولار أي ٢,٩٪ من الناتج المحلي الإجمالي. بلا شك يتعين الاهتمام بالتوازنات الاقتصادية وليس بالتوازنات المالية.

في الولايات المتحدة يغلب الطابع العسكري على النفقات العامة والطابع السياسي على الضرائب. لا يهدف الإنفاق العام إلى التشغيل بقدر ما يهدف إلى تمويل العمليات الحربية الخارجية. كما أن الضرائب تستخدم كوسيلة للحصول على أصوات الناخبين بدلاً من الحصول على إيرادات لتمويل العجز المالي.

٣- **المديونية**: أظهرت إحصاءات وزارة الخزانة الأمريكية ارتفاع الديون الحكومية (الإدارة المركزية والإدارات المحلية) من ٤,٣ تريليون دولار في عام ١٩٩٠ إلى ٨,٤ تريليون دولار في عام ٢٠٠٣ وإلى ٨,٩ تريليون دولار في عام ٢٠٠٧. وأصبحت هذه الديون العامة تشكل ٦٤٪ من الناتج المحلي الإجمالي. وبذلك يمكن تصنيف الولايات المتحدة ضمن الدول التي تعاني بشدة من ديونها العامة. يعادل حجم هذه الديون عشرة أضعاف الناتج المحلي الإجمالي لجميع الدول العربية ويعادل ثلاثة أضعاف الديون الخارجية للدول النامية.

ولا يتوقف ثقل المديونية الأمريكية على الإدارات الحكومية بل يشمل الأفراد والشركات أيضاً. فقد بلغت الديون الفردية ٩,٢ تريليون دولار منها ديون عقارية سبقت الإشارة إليها بمبلغ ٦,٦ تريليون دولار. ساهمت هذه الديون العقارية مساهمة فاعلة في الأزمة المالية الحالية شكلت أكثر من نصف الناتج المحلي الإجمالي الأمريكي. أما ديون الشركات فتحتل المرتبة الأولى من حيث حجمها البالغ ١٨,٤ تريليون دولار. وبذلك يكون المجموع الكلي ٣٦ تريليون دولار أي ثلاثة أضعاف الناتج المحلي الإجمالي. هذه الديون بذاتها أزمة اقتصادية خطيرة.

كما تعاني الولايات المتحدة من مشاكل اقتصادية أخرى في مقدمتها التضخم الذي تجاوز ٤٪ والبطالة التي تشكل ٥٪ والصناعة التي تتراجع أهميتها والفقر وسوء الخدمات التعليمية.

لا تقتصر خطورة الأزمات المالية الأمريكية على إفقار الملايين من الأمريكيين بل تمتد لتشمل التأثير السلبي على الوضع الاقتصادي العالمي وقد يصل الأمر إلى الاحتلال العسكري.

أمام هذا الوضع المالي والاقتصادي الأمريكي المتأزم يتعين على العرب أفراداً وشركات وحكومات اتخاذ إجراءات سريعة للحفاظ على مصالحهم الحيوية في مقدمتها سحب استثماراتهم من الولايات المتحدة.

وأصبح من اللازم على بلدان مجلس التعاون الخليجي التخلي عن الدولار كمثبت لقيم عملاتها المحلية أو على الأقل مراجعة القيم التعادلية لهذه العملات بما يتناسب مع هبوط سعر صرف الدولار.

الأزمة المالية العالمية ومخاوف انكماش الاقتصاد:

أوروبا لا تعاني كالولايات المتحدة من الأزمة العقارية والمالية فهي تتأثر بارتفاع المواد الأولية الذي يخفض الاستهلاك، في حين يعرقل سعر صرف اليورو المرتفع المستثمرين.

مخاطر اقتصادية :

ويعتبر خبير الاقتصاد في مركز الدراسات الاستطلاعية والمعلومات الدولية بنجامان كارتون أن الخطر الأكبر بالنسبة للولايات المتحدة هو تباطؤ القروض الذي يدوم ويلقي بثقله على الاستهلاك والاستثمار.

ويرى الخبير الاقتصادي في "ناتيكسيس" إيفاريست لوفوفر أن شبه انكماش يلوح في الأفق.

وتوقع تراجعاً بإجمالي الناتج المحلي في منطقة اليورو بنسبة ٠,١٪ في الربع الثاني، ثم ارتفاعاً بنسبة ٠,١٪ في الربع الثالث وتراجعاً بالأسواق المالية.

ويقول مدير الأبحاث الاقتصادية بالمركز الوطني للأبحاث العلمية إيلي كوهين إن الخسائر المصرفية التي تظهر في الأفق ستزيد الحاجة إلى رؤوس أموال يصعب إيجادها. ويعتبر كوهين أن النمو في منطقة اليورو سيصل إلى ١٪ في ٢٠٠٩ قبل أن يتحسن في الربع الثاني على أقرب تقدير.

ويشير كوهين إلى التأثيرات الإيجابية للتباطؤ على أسواق المواد الأولية وعلى صعيد التضخم.

وجدد كوهين المخاوف من حصول تضخم وانعكاس ارتفاع الأسعار على شكل زيادة بالأجور الأمر الذي سيرغم المصرف المركزي الأوروبي على رفع نسب الفائدة مجدداً.

وكان الارتفاع الصاروخي في أسعار المواد الأولية السبب الرئيسي بارتفاع التضخم عالمياً وهو ما يقلق السلطات النقدية، وهو الذي دفع المصرف المركزي الأوروبي لرفع نسب الفائدة في يوليو/تموز رغم النمو الضعيف.

المطلب الثالث: الأزمة المالية العالمية وتاثيرها علي الاقتصاد العربي

الأزمة والدول العربية:

١- سبب حدوث الأزمة[1]

توسعت المؤسسات المالية الأمريكية في منح القروض السكنية بصورة لم يسبق لها مثيل من ناحية، وازدادت نسبة القروض إلى قيمة الممتلكات (المساكن) من ناحية أخرى. وقد قدمت المؤسسات المالية تلك القروض لعدد كبير من المستهلكين أصحاب الملاءة الضعيفة أو الجدارة الائتمانية الرديئة، بمعنى أن

1- نبيل حشاد،الجريرة، الأزمة المالية، المعرفة ٢٠٠٨/١٠/١٤م.

رغبتهم وقدرتهم على سداد القروض متدنية وبالتالي يتعثرون عند حلول مواعيد سداد القروض، مما يؤثر على وضع المؤسسات المالية التي منحت القروض، ومن ثم عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وانهيارها.

هناك خاصية معينة تتميز بها المؤسسات المالية والمصرفية وهي درجة التشابك الكبيرة بينها وخصوصاً بعد استحداث الأدوات المالية الجديدة في المجال المالي بصفة عامة وفي مجال التمويل العقاري بصفة خاصة والذي انتشر في التسنيد أو التوريق بصورة كبيرة وذلك من خلال تحويل القروض السكنية إلى سندات مدعومة بتلك القروض مما يؤدي إلى تشابك المؤسسات المالية، وبالتالي فإن تعرض إحداها للانهيار أو الإفلاس يؤدي إلى تعثر وانهيار مؤسسات مالية أخرى.

من ناحية أخرى، هناك خاصية أخرى يتميز بها القطاع المالي وهي أنه عند إفلاس أو انهيار مؤسسة مالية بسبب وضعها السيئ فإن الذعر يصيب المودعين في المؤسسات المالية الأخرى، التي يكون الوضع المالي لمعظمها جيداً، ومن ثم يلجؤون إلى سحب ودائعهم.

وبالتالي فإن سحب الودائع بصورة مفاجئة يؤدي إلى انهيار تلك المؤسسات المالية حتى لو كان وضعها جيداً وسليماً. وهذا الأمر يطلق عليه أثر الدومينو بحيث لو انهارت ورقة واحدة من أوراق لعبة الدومينو انهارت باقي الأوراق، لذا نجد أن تدخل البنوك المركزية في هذه الحالات يعتبر أمراً ضرورياً.

٢- تطورات الأزمة واضطراب الأسواق:

تطورت أزمة الأسواق المالية التي تفجرت في أغسطس/آب ٢٠٠٧ حتى أصبحت أكبر صدمة مالية منذ الكساد الكبير، ملحقة الضرر البالغ بالأسواق والمؤسسات الأساسية في النظام المالي.

وقد بدأ الاضطراب بسبب الارتفاع السريع المستمر في حالات التعثر عن السداد في سوق الرهون العقارية العالية المخاطر في سياق عملية تصحيح رئيسية تشهدها سوق المساكن في أمريكا وما أعقبها من ارتفاع حاد في فروق العائد على الأوراق المالية

المضمونة بتلك الرهون العقارية بما في ذلك التزامات الدين المضمونة بأصول على نحو يجتذب مراتب ائتمانية مرتفعة.

غير أن التداعيات اللاحقة سرعان ما امتدت من خلال نظام مالي شديد الاعتماد على الرفع المالي لتسبب في خفض السيولة في سوق المعاملات بين البنوك وإضعاف كفاية رأس المال وفرض تسوية طارئة لأوضاع مؤسسات وساطة مالية كبرى وإحداث اضطراب عميق في أسواق الائتمان والحث على إعادة تسعير المخاطر في مجموعة كبيرة من الأدوات المالية المختلفة.

ومن أكثر الأمور حدة في هذه الأزمة حدوث خسارة لم يسبق لها مثيل في السيولة، حيث قفزت أسعار الفائدة على المعاملات بين البنوك لأجل ثلاثة أشهر بما يتجاوز بكثير أسعار الفائدة على الإقراض لليلة واحدة والمستخدمة كأداة للسياسة النقدية، وحدث هذا في وقت سعت فيه البنوك إلى الحفاظ على ما لديها من سيولة أمام الضغوط الواقعة عليها، وبسبب الزيادة المستمرة في عدم اليقين المحيط بمدى قدرتها المالية وتوزيع خسائر البنوك من حيازات الأوراق المالية المرتبطة بالرهون العقارية العالية المخاطر وغيرها من أشكال الائتمان.

وانتشرت حالات نقص السيولة بصورة أوسع نطاقاً حيث لجأت البنوك إلى تخفيض خطوط الائتمان وزيادة هوامش الضمان للأوراق المالية وزيادة طلبات إيداع هامش الوقاية من الوسطاء الماليين الآخرين.

٣- تحركات البنوك المركزية:

وقد اتخذت البنوك المركزية الرئيسية تحركات قوية لمعالجة خسائر السيولة عن طريق تسهيل الوصول - على نطاق واسع - إلى التمويل القصير الأجل باستخدام التسهيلات القائمة، ولكن ذلك لم يحقق إلا نجاحاً أولياً جزئياً. ونظراً لأن علاوات السيولة ظلت عند مستويات عالية قام البنك المركزي الأوروبي في ديسمبر/كانون الأول ٢٠٠٧ بتوسيع جديد في نطاق عملياته، وقام المجلس الاحتياطي الفدرالي الأمريكي وبنك إنجلترا (المركزي) بتوسيع كبير في نطاق

الـضمانات الإضـافية المقبولـة ونطـاق المقترضـين المـسموح لهـم بالوصـول إلى أمـوال البنك المركزي.

وأعلنـت البنـوك المركـزيـة الرئيـسية مبـادرة منـسقة ترمـي إلى ضـمان الـسيولة الملائمة بمـا في ذلـك تـوفير خطـوط المبـادلات مـن قبـل المجلس الاحتيـاطي الفـدرالي للسماح للبنوك المركزية الأوروبية بتوسيع نطاق سيولة الدولار.

وقد اتخذ المجلس الاحتيـاطي الفـدرالي إجـراءات جديـدة في مـارس/آذار ٢٠٠٨ بما في ذلك فتح نافذة خصم فعلية أمـام المضاربين ذوي الجـدارة الائتمانيـة العاليـة، وقام عدد من البنوك المركزية أيضاً بتخفيف مواقف السياسات النقدية تحت تـأثير الزيادة المستمرة في مخاطر النتائج دون المتوقعة المحيطة بالآفـاق المستقبلية للنمـو في هذه الفترة. وكان أكثر تلك المبادرات حدة قيام المجلس الاحتيـاطي الفـدرالي منـذ أغسطس/آب ٢٠٠٧ بتخفيض سعر الفائدة على الأمـوال الفدراليـة، بينمـا قـام بنـك كندا المركزي وبنك إنجلترا المركـزي أيضاً بتخفـيض أسـعار الفائـدة المستخدمة كأداة للسياسة النقديـة، وتنـازل البنـك المركـزي الأوربـي وبنـك اليابـان المركـزي عن إحداث زيادات جديدة في أسعار الفائدة

وفي بريطانيا، وفرت السلطات أيضاً ضماناً كاملاً للودائع كـي تـساعد علـى اسـترداد ثقـة المـودعين بعـد انهيـار واحـدة مـن كـبرى المؤسـسات العاملـة في تقـديم القروض العقارية ولا تزال علاوات الأجل أعلى بكثير من المعتاد رغم مضـي سـبعة أشهر على اندلاع حالة الاضطراب.

ويرجع استمرار مشكلات السيولة في جانب كبير منه إلى المخاوف المتزايدة مـن مخاطر الائتمان. فقد استمر اتساع فـروق العائـد علـى الائتمـان في الأشـهر الأخيرة وذلـك وسط تزايد الوجوم المحيط بالآفاق المستقبلية، وكـذلك تـصاعد المخـاوف بشأن مـدى سلامة المنتجات المالية ومدى سلامة أوضاع أدوات الاستثمار بوجه عام.

ومــع اســتمرار التــدهور في أوضــاع ســوق المــساكن في الولايــات المتحــدة وخـصوصاً في شـريحة سـوق الرهـون العقاريـة العاليـة المخـاطر، اسـتمر الهبـوط في أسعار الأوراق الماليـة المرتبطـة بـالرهون العقاريـة، وفـضلاً عـن ذلـك، ارتفعـت فـروق

العائد في شرائح السوق الأخرى ذات الصلة ارتفاعاً حاداً، بما في ذلك الأوراق المالية المضمونة ببطاقات الائتمان وقروض السيارات وقروض الطلبة والرهون العقارية التجارية المضمونة، وذلك نتيجة المخاوف من التزايد المستمر في معدلات عدم السداد والرفع المالي المفرط وأساليب التوريق المشكوك فيها.

في هذا السياق تضاعفت المخاوف حيث لم تحقق البنوك سوى نجاحاً جزئياً في الحفاظ على رأس المال في مواجهة الخسائر المتصاعدة، إذ تم بيع أحد بنوك الاستثمار الرئيسية في الولايات المتحدة على أساس طارئ بدعم من المجلس الاحتياطي الفدرالي.

وفضلاً على ذلك واجه عدد من صناديق التحوط وغيرها من المؤسسات المرفوعة مالياً بدرجة كبيرة صعوبات خطيرة عندما قامت البنوك بزيادة طلبات إيداع هامش الوقاية على ما توفره من خطوط الائتمان مما أثار خطر عمليات البيع الاضطراري للأصول.

وفي الوقت ذاته يبرز التساؤل الآن وهو مدى سلامة أوضاع سوق مبادلات مخاطر الائتمان وخاصة إزاء الضعف المستمر في المراكز المالية لشركات التأمين التي توفر غطاء لمخاطر الائتمان.

وقد تراجعت أسعار الأسهم أيضاً، خصوصاً في أوائل عام ٢٠٠٨، عندما ازدادت دلائل الضعف الاقتصادي وتعرضت أرصدة القطاع المالي لأشد الأضرار وظلت مقاييس التقلب في أوراق الأسهم والعملة على مستوياتها المرتفعة. وعلى العكس من ذلك هبطت أسعار الفائدة على السندات الحكومية بدرجة كبيرة، بينما زاد الاستثمار في أسواق السلع الأساسية بدرجة غير مسبوقة، حيث يسعى المستثمرون إلى حيازة أصول بديلة أقل خطراً.

٤- انعكاسات الأزمة على الدول العربية:

انعكست الأزمة المالية الأمريكية على معظم اقتصادات دول العالم حتى أنها أصبحت تلقب بالأزمة المالية العالمية. وبما أن الدول العربية جزء من منظومة الاقتصاد العالمي فإنها سوف تتأثر سلباً بهذه الأزمة، بل في واقع الأمر قد تأثرت

بالفعل. ومدى تأثر الدول العربية يعتمد على حجم العلاقات الاقتصادية المالية بين الدول العربية والعالم الخارجي.

<u>في هذا الإطار يمكننا تقسيم الدول العربية إلى ثلاث مجموعات من حيث مدى تأثرها بالأزمة، وهي:</u>

• *<u>المجموعة الأولى</u>*: هي الدول العربية ذات درجة الانفتاح الاقتصادي والمالي المرتفعة وتشمل دول مجلس التعاون الخليجي.

• *<u>المجموعة الثانية</u>*: وهي الدول العربية ذات درجة الانفتاح المتوسطة أو فوق المتوسطة ومنها مصر والأردن وتونس.

• *<u>المجموعة الثالثة</u>*: وهي الدول العربية ذات درجة الانفتاح المنخفضة ومنها السودان وليبيا.

بالنسبة للمجموعة الأولى فإن صادراتها تمثل نسبة كبيرة من الناتج المحلي، ويعتبر النفط هو المصدر الرئيسي للدخل الوطني. وقد لوحظ جراء تداعيات الأزمة انخفاض أسعار النفط من حوالي ١٥٠ دولاراً للبرميل في شهر يوليو/تموز الماضي إلى حوالي ٧٧ دولاراً للبرميل حالياً، أي بانخفاض بنسبة ٥٠٪. ومما لا شك فيه أن هذا الانخفاض الحاد سيؤثر على وضع الموازنات العامة القادمة وعلى معدلات النمو الاقتصادي، إذ إن معدلات النمو في النصف الثاني من العام ٢٠٠٨ والعام ٢٠٠٩ ستنخفض مقارنة بمعدلات عام ٢٠٠٧ والنصف الأول من العام ٢٠٠٨.

من ناحية أخرى، يلاحظ أن النشاط المالي لدول الخليج في العالم الخارجي كبير، حيث تم استثمار جزء لا يستهان به من عوائد النفط، وحيث يلاحظ أن دول الخليج أصبحت تمتلك صناديق ثروات سيادية تستثمر في الخارج خصوصاً في الولايات المتحدة وأوروبا.

ومما لا شك فيه أن هناك بعض الصناديق التي يمكن أن تكون لها استثمارات في بعض المؤسسات المالية المتعثرة.

وتشير بعض التقديرات إلى أن خسائر صناديق الثروات السيادية في الدول الناشئة بما فيها دول الخليج تقدر بحوالي ٤ مليارات دولار.

وتقدر الاستثمارات العربية بالخارج بحوالي ٢,٤ تريليون دولار، وكما هو معلوم فإن هذه الاستثمارات مملوكة للحكومات والأفراد ولكن معظمها يعود لدول الخليج وسوف تتأثر تلك الاستثمارات بحسب الجهة التي يتم الاستثمار فيها.

وكلما كانت تلك الجهة تتميز بدرجة عالية من المخاطر، فإن درجة التعرض إلى خسائر تكون أكبر، ومما لا شك فيه فإن هناك بعض الخسائر لم يتم الإعلان عنها.

أما بالنسبة للبورصات فإن حالة الخوف والفزع هي التي أصابت المستثمرين في العالم كله ابتداء من أمريكا، حيث انهارت بورصة وول ستريت إلى بورصة إندونيسيا التي أغلقت أبوابها مروراً بالبورصات في معظم دول العالم ومنها إلى البورصات العربية وخصوصاً الخليجية والمصرية.

أما بالنسبة لدول المجموعة الثانية فإن تأثرها بالأزمة سيكون أقل من دول المجموعة الأولى باستثناء تأثر البورصات فسيكون في مستوى تأثر بورصات المجموعة الأولى.

أما بالنسبة لدول المجموعة الثالثة، وهي ذات درجة الانفتاح الاقتصادي والمالي المحدودة، فسيكون التأثير عليها محدوداً أيضاً.

المطلب الرابع: السياسة الاقتصادية تجاه الأزمة المالية

أعلن الاحتياطي الفيدرالي أنه خفض الفائدة إلى ما بين الصفر والربع في المئة، وتبعه في ذلك بنك إنجلترا المركزي. والهدف هو تخفيض تكلفة الاقتراض على البنوك تشجيعاً لها على إقراض الأفراد والشركات لتعجيل الخروج من حالة الركود الاقتصادي. ومع ذلك فإن المراقبين يشككون في جدوى هذه السياسات، فقد طبقت من قبل في اليابان ولم تنجح في إخراجها من الركود أكثر من عشر سنوات. وذلك أن مشكلة البنوك هي فقدان الثقة ومن ثم الخوف على أصل القرض من الضياع، لهذا تمتنع من الإقراض رأساً، فتخفيض الفائدة لا يجدي نفعاً، لأن مقدار الفائدة لا يقارن بأصل القرض.

الجانب الأسوأ في هذه السياسات هو توجيه معظم الدعم والتمويل للمؤسسات نفسها التي كانت من أهم أسباب الأزمة ابتداء، وهي البنوك والمؤسسات المالية. في حين نجد أن ضحايا الكارثة، من الأفراد ومن الشركات المنتجة، يواجهون كثيراً من التلكؤ والتباطؤ في الحصول على نصيب ولو محدود من الدعم.

إن مشكلة الأنظمة الغربية أنها لم تحترم آلية السوق بما يكفي، على الرغم من كل التصريحات الإعلامية التي توهم خلاف ذلك، فالتقلبات والدورات صعوداً وهبوطاً، جزء من آلية السوق الطبيعية، لذا فإن مصادمة هذه الآلية لن تعود إلا بالإخفاق. عندما كانت الأسواق في حالة صعود وازدهار، دأب مناصرو الأسواق على منع أي محاولة لإصدار قوانين أو تشريعات تقيد ممارسات المجازفين، لأن السوق - في رأيهم - أكثر حكمة من رجال التشريع والقانون، ولكن عندما بدأت ملامح الكارثة في البروز، وتبين أن السوق لم تعد تشبع أحلام مناصريها، أصبح التدخل الحكومي مطلباً ضرورياً لإنقاذ الاقتصاد. أي أن احترام آلية السوق يتحقق فقط حال الصعود، لكنه يختفي ويتبخر حال الهبوط. وهذا الوضع هو الذي وصفه كثير من المحللين أنه "خصخصة للأرباح وتأميم للخسائر". أي أن الأرباح المتحققة حال الصعود تذهب للمجازفين من القطاع الخاص، أما الخسائر فيتحملها القطاع العام أو الجمهور. إن هذا النظام لا هو رأسمالي حقيقة ولا هو اشتراكي حقيقة، بل هو اشتراكي حال الخسارة ورأسمالي حال الربح، فيكون قد جمع أسوأ ما في النظامين وترك أفضل ما فيهما.

إن التقلبات الاقتصادية استجابة طبيعية للتغيرات في النشاط الاقتصادي، فعندما يرتفع مستوى الإنفاق يستجيب الإنتاج بما يرفع مستوى الدخل، ولكن عندما يتم التوسع في الإنفاق من خلال الاقتراض غير المنضبط، فإن ذلك يؤدي إلى تجاوز نمو الطلب لحدود النمو في الدخل، ومن ثم تراكم المديونية بأكثر مما يمكن الوفاء به. ونظراً لأن هذا الوضع غير قابل للاستمرار، فلا بد من تصحيح الخلل، وهو ما يؤدي إلى الهبوط والانكماش.

كما أن الأرباح في حالة صعود الأسواق تميل إلى أن تتركز لدى نسبة محدودة من المستثمرين. وكلما استمرت الأسواق في الصعود ازداد تركيز الثروة، ولكن هذا الاتجاه يجفف الثروة من أيدي الجمهور، ما يتعذر معه استمرار الطلب الذي يوجه السوق، ومن ثم تتجه الأسواق للهبوط.

فالتقلبات الاقتصادية فرصة لتصحيح الاختلالات التي تتراكم أثناء مراحل الصعود، لكي تعود السوق بعد ذلك مجدداً نحو الازدهار. لذا فإن محاولة تأخير التصحيح أو منعه من الوقوع لا تؤدي إلا إلى استفحال المشكلة، لأنه يسمح بتراكم مزيد من الاختلالات، فيكون التصحيح حينئذ أكثر فداحة وأشد تكلفة على الاقتصاد.

لبالغ الأسف فإن سياسة البنوك المركزية في الغرب، خاصة الاحتياطي الفيدرالي، كانت تسير على هذا المنوال نحو عقدين من الزمان، فالكارثة التي نراها اليوم هي نتيجة سياسات تأخير التصحيح الذي كان يتطلبه الاقتصاد على مدى سنوات عديدة، فالأنظمة التي تزعم أنها تحترم الأسواق لم تكن في حقيقة الأمر تحترمها بما يكفي لتجعلها تصحح نفسها بنفسها، بل بقيت تحفز الأسواق بضخ كميات هائلة من النقد، حتى أصبح الاقتصاد أشبه ما يكون بعدّاء يصرّ مُدربه على أن يستمر في الجري دون توقف، لذلك بقي يجرعه من المنشطات والمنبهات حتى أصيب بالانهيار.

قد تكون الأسواق أكثر حكمة من رجال التشريع والقانون، لكنها ليست أكثر حكمة من الذي أبدعها وأوجد نظامها الذي تسير عليه، وهو الخالق العليم تبارك وتعالى، فالتشريع الإلهي هو القانون الذي يسمح بالاستفادة من أفضل ما تقدمه السوق وتجنب أسوأ ما فيها. والتشريع الإسلامي لا يقتصر على تحريم الربا والميسر وأكل المال بالباطل، بل هو قبل ذلك يوجب الزكاة والنفقات وإنظار المعسر، ويؤكد سائر وجوه البر والإحسان، فهو نظام يحقق التوازن بين القطاع الربحي الذي تمثله السوق، والقطاع غير الربحي الذي تمثله الجمعيات الخيرية والمؤسسات الاجتماعية

والتموية. هذا التوازن يسمح باحتواء الآثار السلبية للسوق دون تشويه آلية عملها أو منعها من تصحيح الاختلالات التي تعتور النشاط الاقتصادي.

فالنشاط غير الربحي يرشد الإنفاق من خلال توجيهه نحو القطاعات الأكثر احتياجاً في المجتمع. هذا الترشيد من شأنه أن يحد من الإفراط في توسع الأسواق، ومن ثم يقلل فرص الهبوط والانكماش. كما أن النشاط غير الربحي يعمل على إعادة توزيع الثروة الأمر الذي يحد من تركزها لدى فئة قليلة، ومن ثم يسمح باستمرار النمو الاقتصادي.

الأزمة المالية التي نعيشها اليوم نشأت بسبب استفحال المديونية من خلال أدوات الربا المختلفة، وبسبب استفحال المجازفة من خلال أدوات الميسر المعقدة. هذا الاستفحال جعل السوق تتحول إلى فقاعة كان لا بد أن تنفجر في النهاية، فالكارثة جاءت لتصحيح الاختلالات الكبيرة التي تراكمت في مرحلة الصعود، وعليه فمحاولة منع هذا التصحيح لا تنتهي إلى الإخفاق فحسب، بل إنها تضر الاقتصاد أكثر مما تنفعه.

إن المخرج من هذه الأزمة ليس بضخ مزيد من المنشطات والمنبهات في جسد السوق الذي انهار من إفراطه في الجري وراء الأرباح، ولكن بالتوجه نحو القطاع المكمل له وهو القطاع غير الربحي. قديماً قال الفيزيائي المشهور آينشتاين: "لا يمكن حل مشكلة على نفس المستوى الذي نشأت فيه". وإذا كانت المشكلة نشأت في القطاع الربحي تصحيحاً للاختلالات التي تراكمت فيه عبر السنوات، فالعلاج يجب أن يكون على مستوى أعلى من مستوى السوق، ألا وهو القطاع غير الربحي، وذلك من خلال صور المواساة المختلفة التي تجسد أنبل ما في الطبيعة البشرية، فالتكافل والمواساة هما أفضل السبل لمواجهة الأزمات الاقتصادية، كما قال النبي - صلى الله عليه وسلم: "إن الأشعريين إذا أرملوا في الغزو أو قل طعام عيالهم بالمدينة جمعوا ما كان عندهم في ثوب واحد ثم اقتسموه بينهم في إناء واحد بالسوية. فهم مني وأنا منهم"، متفق عليه.

وفي دراسة حديثة أجراها الاقتصادي روبرت شابيرو Robert Shapiro حول القيمة التي تضيفها مؤسسات الأوقاف الاجتماعية community foundations في الولايات المتحدة، وجد أن كل دولار تنفقه هذه المؤسسات يولد أكثر من ثمانية دولارات من العائد المباشر في المجال الاقتصادي والاجتماعي تبعاً لذلك، فإن الضرائب التي تجنيها الحكومة الأمريكية من هذه العوائد تتجاوز حجم الإعفاءات الضريبية التي تمنحها لهذه المؤسسات ابتداء. والقطاع غير الربحي يتمتع بقدر عال من الكفاءة، لأنه قائم على الحوافز والمبادرات الذاتية مع مرونة كبيرة ولا مركزية تفتقر إليها أجهزة القطاع العام.

وإذا كان كذلك فالواجب هو توجيه الدعم لهذا القطاع، وليس للمؤسسات التي كانت هي السبب في الكارثة ابتداء.

إن تخفيض فائدة البنك المركزي إلى الصفر يعني أن القرض أصبح مجانياً، ومن ثم أداة غير ربحية للتمويل، فمن غير المقبول حينئذ توجيه هذا القرض المجاني إلى مؤسسات ربحية، لأن هذا سوء توظيف للموارد، ففي حالة الهبوط الاقتصادي تنخفض فرص الربحية بشكل كبير، لهذا تتباطأ قنوات التمويل الربحي أو تكاد تتوقف تماماً. وفي غياب فرص الربح فلا نتوقع الكثير من توجيه الدعم لهذا القطاع.

وحينئذ فالقروض المجانية والدعم الحكومي يجب أن يوجه لمؤسسات التمويل غير الربحي والمؤسسات التنموية والاجتماعية التي توجه هذه الأموال نحو القطاعات الأكثر حاجة وليس الأكثر ربحية. هذه المؤسسات بدورها تستطيع احتواء التداعيات السلبية للهبوط الاقتصادي، إلى أن تكتمل مرحلة التصحيح وتعود السوق للنهوض مرة أخرى.

إن التركيز المفرط للأنظمة الغربية على السوق، والسوق وحدها، ينافي طبيعة السوق نفسها ويؤخر الخروج من الكارثة.

إن الاقتصاد الإسلامي، من خلال التأكيد على التكامل بين القطاعين الربحي وغير الربحي، يقدم رؤية متوازنة يمكن أن تعجل بالخروج من الأزمة

وتنجح في استيعاب آثارها السلبية بكفاءة، دون إخلال بآلية السوق أو مصادمة لطبيعة عملها [1].

المطلب الخامس: السياسات الاقتصادية الكلية في ظل الأزمة العالمية الراهنة.

يرتبط ظهور وتطور الأزمات المالية والاقتصادية، بالسياسات الاقتصادية الكلية، فالأزمة المالية التي تُعبر عن ذاتها بالاضطراب المالي، ما هي إلا نتاج للسياسات المالية والنقدية التي هي جزء أساسي من السياسات الاقتصادية الكلية، المعبرة، في الوقت ذاته، عن الفكر الاقتصادي الذي يلتزم به أصحاب القرار الاقتصادي والسياسي، والذي يسيطر على خياراتهم وسياساتهم وقراراتهم.

تمتلك الرأسمالية المعاصرة من الآليات والسياسات والمرونة ما يجعلها قادرة، في كل مرة تتعرض فيها إلى أزمة، على إحداث تغيير في سياساتها الاقتصادية، مما يجعلها قادرة على التجديد وامتصاص الأزمة وتجاوزها، لتنتقل إلى مناخات أخرى من شأنها أن تولد أزمة أخرى، ما لم تتوجه إلى معالجة الخلل البنيوي في هياكلها الاقتصادية، ذلك الخلل المولد لمناخات الأزمة.

وقد أُجيب الأستاذ الدكتور منير الحمش على الأسئلة التالية:

١- ما هي السياسات الاقتصادية الكلية التي قادت اقتصادات الدول الصناعية المتقدمة، ودول العالم الأخرى إلى الأزمة الراهنة؟

٢- ما هي الخلفية الأيدلوجية والفكرية التي تحكم تلك السياسات الاقتصادية الكلية؟

٣- كيف تعاملت الحكومات المعنية مع الأزمة؟

٤- ما هي السياسات الاقتصادية التي يمكن الأخذ بها من البلدان النامية للتخفيف من وقع الأزمة؟

1- **سامي السويلم، التمويل الإسلامي، العدد ٥٥٧١ ، ١١/يناير/٢٠٠٩**

٥- وماذا عن تأثير الأزمة على الاقتصاد السوري؟ وكيف يمكن استخدام السياسات الاقتصادية الكلية للحد من آثارها الكارثية على اقتصادنا؟

الأزمة الراهنة:

يصف (بن بيرنانك) رئيس الاحتياطي الفيدرالي المشهد المالي والاقتصادي الحالي في الولايات المتحدة على النحو التالي:

(الانقباض في النشاط الإسكاني الذي بدأ عام ٢٠٠٦ وما ترافق معه من تدهور في سوق الرهن العقاري، والذي أصبح واضحاً في العام الماضي (٢٠٠٧) قاد إلى خسائر ضخمة في المؤسسات المالية، وإلى تضييق حاد في الظروف العامة للائتمان، تأثيرات الانقباض الإسكاني، والرياح المالية غير المواتية في النشاط الإنفاقي والاقتصادي تضاعفت بسبب التزايد في أسعار الطاقة وباقي السلع، وهذا ما أنهك القوة الشرائية للأُسر، وزاد في معدلات التضخم. قبالة هذه الستارة، فإن النشاط الاقتصادي تقدم بخطوات بطيئة خلال النصف الأول من هذا العام، بينما حافظ التضخم على ارتفاعه).

ويقول: (الاقتصاد يواجه باستمرار العديد من الصعوبات، من ضمنها الإجهاد الحالي في الأسواق المالية، أسعار المنازل المتهاوية، سوق العمل الذي يضعف، والأسعار المرتفعة للنفط، الغذاء، والسلع الأخرى...! الأداء الفاسد للرهن الجانبي في الولايات المتحدة أثار المشاكل في الأسواق المالية الداخلية والعالمية في الوقت الذي أصبح فيه المستثمرون أقل رغبة بشكل واضح في تحمل مخاطر الائتمان من أي نوع... العديد من المؤسسات والأسواق المالية ترزح تحت ضغط كبير جزئياً بسبب التوقعات الاقتصادية وبالتالي التوقعات لطبيعة الائتمان تبقى غير مؤكدة...).

وفي حين كان صندوق النقد الدولي يتوقع أن يتعرض النمو الاقتصادي العالمي إلى التراجع في عام ٢٠٠٩، فإنه يعلن الآن أن الاقتصاديات القوية دخلت في حالة الانكماش. ويطالب من أجل الخروج من هذه الحالة بتخفيض جديد لأسعار الفائدة، وتخفيض آخر في الضرائب، وزيادة في الإنفاق، ويقول رئيس الصندوق:

(إن الأسواق دخلت في مرحلة تقلص قيمة الأصول وانخفاض الأسعار واستنكاف المستثمرين... وإن فقدان الثقة يعوق النشاط الاقتصادي بتزايد).

أما الرئيس الأمريكي السابق (بوش) فقد قال في مؤتمر صحفي بعد الإعلان عن الأزمة، مطمئناً الناس في الولايات المتحدة:

(أملي هو أن يأخذ الناس نفساً عميقاً، ويدركوا أن ودائعهم محمية من حكومتنا، إننا لا نرى النمو الذي نتمنى أن نراه، لكن النظام المالي متين بشكل جوهري) فهل صدقه مواطنوه؟

لكن الرئيس الأمريكي المنتخب (أوباما) قال في أول مؤتمر صحفي له بعد انتخابه (إننا نواجه أعظم تحد اقتصادي في حياتنا) بعد أن سمع الأخبار السيئة حول فقدان ٢٤٠ ألف أمريكي وظائفهم في شهر تشرين الأول ٢٠٠٨، ووصول عدد العاطلين عن العمل إلى ١٠ ملايين أمريكي أي بمعدل بطالة ٦,٥٪ فضلاً عما تعانيه صناعة السيارات من انخفاض هائل في المبيعات. ومنذ ذلك التصريح، تضاعفت مشكلات البطالة وفقدان الوظائف، حتى وصلت نسبة البطالة إلى أكثر من ٨٪.

وفي الجانب الثاني من الأطلسي (هناك المزيد من الأخبار السيئة عن الاقتصاد البريطاني وغيره من الاقتصاديات الأوربية)، مما جعل المحللين الاقتصاديين يقولون: (إن هناك عاصفة تضرب الاقتصاد العالمي). وبالفعل فقد امتدت الأزمة شرقاً وغرباً وشمالاً وجنوباً، ومن الاقتصاد المالي إلى الاقتصاد العيني، ولم يسلم منها قطاع أو بلد.

لقد شهدنا واطلعنا على النتائج الكارثية للأزمة، داخل الولايات المتحدة، وفي العالم أجمع: إفلاسات وانهيارات لمصارف كبرى ولشركات عملاقة ولمؤسسات مالية عريقة، بطالة أصابت مختلف القطاعات، وتشريد ملايين العائلات واقتلاعهم من بيوتهم... إلخ.

وهذه الأزمة التي بدأت في قلب ومركز الرأسمالية العالمية انتقلت إلى باقي الاقتصادات، وحيثما يوجد استثمار وتجارة. ثم انتقلت من القطاع المالي إلى الاقتصاد العيني.

وقال أن جذور الأزمة تكمن في أمرين أساسيين:

- الأول: التطور الحاصل في المجتمع الصناعي، وتحوله إلى مجتمع معلومات، وظهور نمط جديد من الرأسمالية هو (الرأسمالية المعلوماتية) فضلاً عن التطور الحاصل في الرأسمالية ذاتها من رأسمالية المنافسة إلى الرأسمالية الاحتكارية.

والانتقال إلى الرأسمالية المعلوماتية، يعني الانتقال من التركيز على الإنتاج المادي، إلى التركيز على إنتاج العلامات والصور والأوراق، مستفيداً من التطور الحاصل في الاتصالات وتكنولوجيا المعلوماتية. وأدى ذلك إلى تخلي الدول الصناعية المتقدمة عن صناعات عديدة، إما بسبب أثرها الملوث للبيئة، وإما بسبب حاجتها إلى يد عاملة كثيفة. وفي المقابل توسع النظام المالي والخدمات المالية، كما برزت نزعة السيطرة على مصادر الطاقة، خاصة النفط. وازدادت حمى المضاربات بالعقود الآجلة للنفط وبأسعار المواد الغذائية خاصة بعد ظهور إمكانات استخدام المواد الغذائية في توليد الطاقة.

- أما الأمر الثاني: فهو السياسات الاقتصادية الكلية التي تم انتهاجها في إطار (توافق واشنطن) والتي تتلخص في أمرين:

* الأول: تحرير الأسواق والتجارة الخارجية، وتحرير حركة رأس المال مع غياب الشفافية والرقابة وفي إطار العولمة المالية والاقتصادية.

* والثاني: الوصول إلى حكومة الحد الأدنى، مما يعني تخفيض الإنفاق العام وانسحاب الدولة بالتالي من الشأن الاقتصادي والاجتماعي.

وهذا يفسر ارتباط الأزمة بالسياسات المالية والضريبية والنقدية وبسياسات التجارة الخارجية والتوزيع والاستثمار والاستهلاك فضلاً عن مستويات الأجور والأسعار.

ورافق ذلك تصاعد العمليات المالية في المراكز الرأسمالية العالمية وفيما بينها، حتى أصبحت تشكل هذه العمليات ٩٥٪ من مجموع المعاملات الاقتصادية العالمية. وأسهمت في ذلك السياسات المالية والنقدية غير الخاضعة للرقابة. ومن بينها زيادة الإصدار النقدي للدولار، مستغلاً كونه أداة المعاملات المالية الدولية الرئيسية، ما جعل الدولار يجوب أنحاء الكرة الأرضية، محملاً جهد ملايين البشر في أوراق

مالية لا تساوي أكثر من كلفة طباعتها، لتحصد ملايين الدولارات لمصلحة الشركات متعددة الجنسية وأثرياء العالم والاقتصاد الأمريكي على حساب مئات الملايين من الشعوب الفقيرة.

وفي هذا الإطار تبلورت سياسة الإدارة الأمريكية الاقتصادية برئاسة بوش الابن كاستمرار لسياسة الرئيس الأمريكي الأسبق ريغان في ثمانينات القرن الماضي، والتي تمحورت في الداخل حول:

- استخدام أسعار الفائدة للحد من التضخم.
- تخفيض الضرائب على الشركات والأغنياء بوجه عام.
- إطلاق حرية المصارف والائتمان دون قيود أو رقابة.
- الحد من الإنفاق الاجتماعي.

وتعتبر هذه السياسة العماد الأساسي للثورة المضادة للكينزية، مما يعني (طغيان) اقتصادات العرض على اقتصادات الطلب.

أما في الخارج، وبعد أحداث (أيلول ٢٠٠١) فقد أعلن الرئيس الأمريكي بوش الابن حربه الطويلة ضد الإرهاب، فاجتاح أفغانستان واحتل العراق ودمره. وحول العولمة باستخدام القوة العسكرية، إلى أداة عنيفة عمياء من أجل فرض جدول أعمال الليبرالية الاقتصادية الجديدة، وتطويع البشرية لخدمة أهداف المصالح الإمبريالية والمحافظة على الأمن القومي الأمريكي.

وباختصار يمكن القول أن السبب الرئيسي للأزمة يكمن في ثلاثة عناصر مؤثرة في السياسات الاقتصادية الكلية وهي:

١- حالة عدم الاستقرار في الاقتصاد الأمريكي.
٢- الدور الإمبريالي للولايات المتحدة في العالم.
٣- التطور الحاصل في الطبيعة الرأسمالية الأمريكية.

وكان الجوهر الأيدلوجي الذي يكمن في خلفية تلك السياسات هو «الليبرالية الاقتصادية الجديدة».

إذا كانت هذه الملاحظات، من خلال عرضنا السابق، تعطي تفسيراً مالياً واقتصادياً وسياسياً للأزمة، فإن هذا التفسير يكتمل في جانبه الثقافي.

ففي غياب الوازع الأخلاقي، تتحول هذه السياسة إلى غول حقيقي يلتهم كل من يقف في طريقه، انطلاقاً من الخلفية الاقتصادية التي تنطلق من مجموعة من الافتراضات مفادها أن الأسواق قادرة على تصحيح أي خلل، وأنها قادرة على أن تتوازن من تلقاء نفسها دونما رقابة وبمعزل عن الدوافع الأخلاقية والإنسانية.

كما أن هذه الثقافة، تنطلق من اعتقاد الإدارة الأمريكية أنها تمتلك الحق الذي يصل إلى مستوى الحق الإلهي في فرض برامجها على العالم ضاربةً عرض الحائط مصالح الشعوب والشرعية الدولية.

لقد سيطر على الثقافة الأمريكية والقيم المنبثقة عنها، توجهان أساسيان:

- الأول: القوة الاقتصادية والقوة العسكرية الأمريكية اللتان تم دمجهما في إطار عسكرة العولمة من أجل فرض الثقافة والقيم الأمريكية على شعوب العالم، وفرض برنامج توافق واشنطن على جميع البلدان، حتى باستخدام القوة العسكرية.
- والتوجه الثاني: هو الجشع الذي سيطر على جميع المظاهر والسلوك اليومي للأمريكيين، وعلى علاقات الولايات المتحدة بدول العالم.

إن هذه الأزمة ليست الأولى، كما أنها ليست الأخيرة، ففي الثلاثين سنة الأخيرة، وحسب مصادر المؤسسات الدولية، تعرض الاقتصاد الرأسمالي إلى ١٢٤ أزمة مالية. تتفاوت حدة هذه الأزمات وآثارها وفقاً للظروف والمعطيات. لكن ما يميز هذه الأزمة هو الآثار التي ستكون في العمق، بسبب التصاعد الهائل في حجم المعاملات المالية، فقد كانت هذه المعاملات تغطي عمليات الإنتاج والتجارة، أما اليوم فقد وصل حجم المعاملات المالية إلى أرقام مذهلة، تتجاوز ألفي تريليون دولار في العام، في حين أن الناتج المحلي العالمي لا يتجاوز ٤٤ تريليون دولار. فالأزمة إذن إنما هي أزمة هيكلية حقيقية للنظام الرأسمالي الاحتكاري، حيث وصلت التناقضات إلى حدودها القصوى في إطار عولمة مالية ومن خلال التحولات الجارية.

وينتشر القلق في أوساط المؤسسات المالية والشركات الكبرى، بسبب بوالص التأمين التي يحملها الملايين من الأفراد والمؤسسات، وتسمى سوق هذه البوالص بسوق (مبادلة عجز السداد) وهي بوالص غير نظامية، صممت خصيصاً لمن يرغب في الكسب السريع بعيداً عن أية رقابة.

وتقدر قيمة التأمينات في السوق البديلة غير النظامية بـ ٦٠ تريليون دولار على أملاك كانت قيمتها في مطلع عام ٢٠٠٨ نحو ٥ تريليون دولار. وقد انخفضت قيمة هذه الأملاك، لكن قيمة تأميناتها ستبقى على حالها.

وكانت سوق التأمينات السبب الأساسي في تفشي شح السيولة بين المصارف والمؤسسات المالية.

وعندما نقول أن القادم في مسار الأزمة سيكون أسوأ، فإن من بين ما نعنيه، هو النتائج المترتبة على (إقفال) سوق تأمين عجز السداد الذي يمكن أن يتم في إطار إصلاح الأسواق المالية، والذي لن ينجو من نتائجه أحد، حيث ستعم الخسائر الهائلة على جميع مظاهر الحياة الاقتصادية.

عندما نقول أن الأزمة هي أزمة النظام الرأسمالي، وأزمة تتصل بهيكلية الرأسمالية، فأي نظام رأسمالي نعني؟ وأية رأسمالية نعني؟ إذ ليس هناك نظام رأسمالي واحد أو رأسمالية واحدة.

- فهناك الرأسمالية الأمريكية (الأنكلوساكسونية): التي تدعي أن الأسواق قادرة على ضبط نفسها.

- وهناك النموذج الأوربي للرأسمالية: الذي يواجه مشكلات مختلفة تماماً انطلاقاً من التزاماته الاجتماعية.

- وهناك أيضاً الرأسمالية اليابانية التي تواجه متاعب أقل في التكيف والانتقال لتجنبها الفردية المفرطة.

- وهناك أيضاً الرأسمالية الصينية التي ولدت في رحم النظام الشيوعي الصيني، ومثلها رأسمالية سنغافورة. ويطلق الأمريكيون على الاثنين الرأسمالية الاستبدادية.

ونجد أصداء هذا الاختلاف، في السياسات الاقتصادية والمالية، وفي المعالجات المطروحة للأزمة، حتى داخل إطار الرأسمالية الواحدة، كما هو الحال في انفراد ألمانيا في طرح حلول بعيداً عن التوجهات الأوربية.

إن هذه الأزمة وقعت في إطار التحولات التي تشهدها الأسواق المالية في ظل العولمة المالية، مما يجعل من الضروري التطرق إلى الأبعاد الرئيسية لهذه العولمة المتمثلة بالعناصر التالية:

١- النمو الهائل للتدفقات الاستثمارية غير المباشرة، والزيادة السريعة في معاملات الأوراق المالية عبر الحدود.

٢- نمو التعامل في الأوراق المالية بوتيرة أعلى من نمو التجارة الدولية.

٣- الارتباط المتزايد بين مؤشر أسعار الأسهم في الأسواق الصاعدة ومؤشر أسعار أسهم شركات التكنولوجيا المتقدمة.

٤- تنامي التعاملات في المشتقات المالية واتساع نطاق استخدامها وتنوعها.

٥- هيمنة الفكر الليبرالي الجديد المتمثل في (وفاق واشنطن).

٦- التقدم الحاصل في أنظمة المعلوماتية والاتصالات.

٧- تنامي ظهور المؤسسات المالية العملاقة والمركبة التي تتمتع بقدر هائل من حرية الحركة والمناورة.

ماذا كانت النتائج ؟

لم تظهر مفاعيل الأزمة بكاملها حتى الآن، فهي لا تزال في بدايتها. ولكن يمكن رصد ست نتائج بارزة. لا شك فإن نتائج أخرى سوف تظهر في ضوء التقدم الحاصل في (مسيرة) الأزمة من جهة، وفي المعالجات الآنية التي تم اعتمادها في العديد من الدول والتكتلات الاقتصادية الدولية.

- النتيجة الأولى: قادت الأزمة المالية التي بدأت في المركز الرئيسي للنظام الرأسمالي، وفي إطار السياسة المالية والاقتصادية، ونتيجة للتشابكات والتداخلات بين فروع الاقتصاد من جهة، وبين اقتصادات مختلف الدول من جهة ثانية إلى أزمة الركود العالمي، والتي من بين مظاهرها:

- تباطؤ النمو الاقتصادي على المستوى العالمي، وتراجع أسعار النفط وأسعار المواد الأولية والغذائية.

- تصاعد البطالة وتفاقم التضخم.

- إفلاسات وانهيارات في الشركات والمؤسسات المالية، وفي أهم معاقل الاقتصاد العيني.

- تراجع الاستثمار وانسحاب رؤوس الأموال.

- النتيجة الثانية: أظهرت الأزمة المالية والاقتصادية فشل سياسات الليبرالية المالية والاقتصادية الجديدة، سواء على المستوى المحلي، أم في العلاقات الاقتصادية بين دول العالم المنخرطة في الاقتصاد العالمي. وهذا يعني فشل توجهات السياسة الاقتصادية وفشل الاستراتيجية الأمريكية المتمثلة في توجهات اليمين المحافظ الذي آمنت به الإدارة الأمريكية بقيادة الرئيس بوش الابن.

- النتيجة الثالثة: فشل الافتراضات التي يقوم عليها اقتصاد السوق الحر. وأهم هذه الافتراضات: قدرة السوق على تصحيح الاختلالات والانحرافات ذاتياً.

- النتيجة الرابعة: أبرزت الأزمة، أهمية وضرورة دور الدولة الاقتصادي والاجتماعي، وأهمية وجود تنظيم ورقابة على الأسواق، فضلاً عن أهمية وضرورة التدخل الإيجابي من قبل الدولة في الأسواق.

- النتيجة الخامسة: أسقطت الأزمة دعاوى الاندماج في الاقتصاد العالمي والالتحاق بالعولمة، كسبيل وحيد للبلدان النامية من أجل تحقيق النمو والتقدم.

- النتيجة السادسة: أظهرت هذه الأزمة وتداعياتها، أهمية البحث في النظام الاقتصادي والاجتماعي عن بدائل، مما أعاد طرح مسألة مستقبل الرأسمالية، ومستقبل عملية التنمية في بلدان العالم الثالث والرابع.

كيف تعاملت الحكومات المعنية مع الأزمة؟

في إطار البحث عن حلول، تم اتخاذ عدد من الإجراءات والمعالجات في مختلف الدول وخاصة في الدول الصناعية المتقدمة، بما فيها الدول الصاعدة، وتحت

ضغط الولايات المتحدة. تمحورت المعالجات في الإجراءات التالية (علماً أن خطة الرئيس الأمريكي الجديد (أوباما) لا تخرج في خطوطها العامة عن ذلك):

١- ضخ كميات من السيولة النقدية.

٢- تخفيض معدلات الفوائد.

٣- شراء أصول المصارف والشركات المتعثرة.

٤- ضمان ودائع الأفراد.

٥- المطالبة بتشديد الرقابة على عمل المؤسسات المالية ومحاسبة المسؤولين عن الأزمة.

وقد تفاوت عمق هذه الإجراءات ومداها ما بين الولايات المتحدة والاتحاد الأوربي واليابان والصين وروسيا خاصة، وفقاً للظروف الخاصة بكل منها، كما تفاوتت الإجراءات في دول الاتحاد الأوربي وفقاً لمنظور كل منها إلى الأزمة.

وكان من الواضح أن هذه المعالجات لا تمس جوهر المشكلة، وإنما تعالج مظاهرها. لهذا فقد تعالت بعض الأصوات المنادية بوضع الأسس لقيام نظام عالمي جديد.

ففي حين خرجت بعض الأصوات تقول بأن الإجراءات المتخذة إنما تهدف إلى تهدئة الأسواق المالية والتخفيف من الهلع الذي أصاب المتعاملين فيها وغير المتعاملين. وذلك من أجل إعادة الثقة إلى النظام المالي والمصرفي مع عدم المساس بالأسس التي يقوم عليها الاقتصاد الحر. كانت هناك مناداة صريحة إلى قيام نظام عالمي جديد فضلاً عن الإعلان عن فشل النظام الرأسمالي. وقد أعلن الرئيس الفرنسي ساركوزي صراحة بأن: (الأزمة تعني انتهاء عصر الأسواق المالية الحرة) وطالب وزير المالية الألماني الولايات المتحدة بالاعتراف بأنها (لم تعد قوة اقتصادية عظمى).

وحتى من داخل الولايات المتحدة، كان هناك تحليلات ومواقف من اقتصاديين بارزين وسياسيين لهم وزن كبير، يدينون فيها النظام الاقتصادي الأمريكي ويلقون المسؤولية على الإدارة الأمريكية في الأزمة.

في هذا يقول الرئيس الأمريكي الأسبق كلينتون (في ندوة البنك الوطني الكويتي الدولية- تشرين الثاني ٢٠٠٨):

(إن أحد أهم أسباب الأزمة المالية الحالية التي يعيشها الاقتصاد الأمريكي والتي ألقت بظلالها على دول العالم أجمع، يرجع إلى أن ٩٠٪ من الأرباح التي تم جنيها في السنوات الأخيرة ذهبت إلى ١٪ من الأمريكيين فقط).

وتكمن المشكلة، كما يقول كلينتون في (أن سنوات الرخاء التي شهدها الاقتصاد الأمريكي لم تفلح في إيجاد الكم المطلوب من فرص العمل، ولم تحقق الرفاهية للجميع).

إن النتائج التي ذكرناها تؤكد فشل الولايات المتحدة وسياساتها سواء على الصعيد الداخلي، أم على الصعيد الخارجي.

على الصعيد الداخلي، كانت مصالح الاحتكارات هي من يقف خلف السياسات المالية والاقتصادية، وتمثل هذه المصالح توجهات الجماعات التي تسيطر على أعمال الإنتاج العسكري والصناعي والخدمات والمواصلات والاتصالات، فضلاً عن مصالح المؤسسات المالية والمصرفية. وهذا يعني أن مركز الثقل في القرار الاقتصادي لم يعد في الاستحواذ على فائض القيمة الناتج عن عمليات الإنتاج فقط، وإنما إعادة توزيع الأرباح الناتجة عن المشتقات للاستثمارات المالية، وهذا يمثل جوهر استراتيجية الجماعات الاحتكارية التي تستهدف خطف الربح الاحتكاري الناتج عن الاستثمارات المالية. مما نجم عنه تلك الفقاعات المالية التي تعبر عن منطلق التوظيفات المالية ذاتها.

وفي ظل العولمة المالية تصبح هذه الأزمة، معبرة فعلاً عن الخلل في هيكلية النظام الرأسمالي.

وحيث أن الولايات المتحدة تبتعد عن المعالجة الجذرية للأزمة،فإنها تتجه في نفس الوقت إلى تحميل الآخرين وزر أعمالها، فتلقي بعبء الأزمة على الدول الأوربية والصين ودول الخليج العربي خاصة، ومن هنا جاءت الدعوة لاجتماع ما سُمي بـ (مجموعة العشرين في واشنطن) حيث انتهت القمة إلى رفض فكرة سلطة عليا لضبط النظام المالي الدولي، معتبرة أن ضبط السوق هو مسألة وطنية، في مقابل ذلك أُعطي لصندوق النقد الدولي، دور أكبر في مراقبة النظام المالي.

والصندوق كما هو معروف هو الشريك العملي للبنك الدولي وحكومة الولايات المتحدة في برنامج (توافق واشنطن).

إن رفض مجموعة العشرين فكرة سلطة عليا لضبط النظام المالي الدولي، إنما يعني إعفاء الولايات المتحدة والدول الصناعية الكبرى من مسؤولياتها في الأزمة، كما يعني إبقاء صناديق المضاربة دون تنظيم وكذلك صفقات مبادلة القروض المتعثرة.

لقد وقع الاجتماع تحت ضغط الولايات المتحدة بعدم المساس بمبادئ السوق الحرة، وانتهاك السيادة الاقتصادية للدول وعدم العودة إلى نظام الحمائية. وهذا يعني إبقاء الأزمة مفتوحة دون أُفق عملي يُخرج الاقتصاد العالمي من مرحلة لا تزال في بدايتها، حيث بدأ الركود يجتاح بعد الولايات المتحدة اليابان ودول الاتحاد الأوروبي وجميع دول العالم، بحكم تلك الشبكة من العلاقات التي نسجتها مؤسسات العولمة المالية ومنظمتها التجارية. مما يضع شعوب العالم، وعلى الأخص شعوب العالم الثالث، ومن بينها الشعوب العربية أمام تحديات كبرى.

إن المشروع الوحيد الذي تملكه الدول الصناعية المتقدمة التي تسيطر عليها وعلى قراراتها الاحتكارات الرأسمالية، هو أن تعمل على إعادة إنتاج العلاقات الرأسمالية والنظام الرأسمالي الاحتكاري على نحو أقوى من السابق. وقد عودتنا الرأسمالية على قدرتها على تجاوز الأزمات وعلى مرونتها الفائقة في تسخير النظام لخدمة عملية استمرارها. لهذا أعتقد أنه ليس من المستحيل أن تنجح الإجراءات المتخذة أو التي ستتخذ في هذا الإطار في انتشال النظام الرأسمالي من الانهيار. لكن هذا يعني أن نظل ننتظر الأسوأ القادم، ما دامت المعالجات لا تتجه إلى أصل المشكلة.

نأتي الآن إلى الإجابة على السؤال التالي:

ما هي السياسات الاقتصادية الكلية التي يمكن انتهاجها في البلدان النامية للتخفيف من الآثار الكارثية للأزمة، على اقتصادات هذه البلدان؟

سعت الرأسمالية الاحتكارية العالمية، منذ بدأت الأزمة بالظهور، على نقل أعبائها إلى خارج دول المراكز الرأسمالية، بعد أن سعت أولاً إلى نقلها خارج الولايات

المتحدة، ومن الطبيعي أن تسعى إلى تحميل شعوب العالم الثالث وزر سياساتها المتوحشة، فتتقل الأزمة إلى بلدان العالم الثالث بتداعياتها السلبية المختلفة.

لهذا فقد عملت ضمن استراتيجية ثابتة على:

- تخفيض قيمة احتياطيات البلدان النامية.
- تخفيض أسعار المواد الأولية (خاصة النفط والمواد الزراعية).
- رفع أسعار السلع الصناعية المنتجة لديها.

لكن هذه الأزمة قد تفتح آفاقاً جديدة في البلدان النامية ومنها البلدان العربية (خاصة غير النفطية) فيما لو توفرت الإرادة السياسية. مما يعيد هذه البلدان إلى طريق التنمية الوطنية والقومية المعتمدة على الذات. وهذا يقتضي بالدرجة الأولى فك الارتباط مع الاقتصاد العالمي، وفرض شروطها للتعامل مع الدول الصناعية المتقدمة. مما يعني تبني سياسات اقتصادية كلية مغايرة للتوجهات الليبرالية الاقتصادية الجديدة. وهذا يعني العمل المشترك (في إطار الديمقراطية والمشاركة الشعبية) وبالتعاون فيما بين الدول النامية عموماً، والدول العربية على وجه الخصوص على:

١- إفشال السيطرة المعولمة للاحتكارات العالمية، ولمؤسساتها (صندوق النقد الدولي والبنك الدولي ومنظمة التجارة العالمية).

٢- الوقوف في وجه التحكم العسكري في العالم الذي تقوده الولايات المتحدة وحلفاؤها.

٣- السيطرة الوطنية على أسواق المال والنقد.

٤- السيطرة على التكنولوجيا الحديثة.

٥- السيطرة على الموارد الطبيعية.

٦- التمكين الاقتصادي الوطني، وبناء اقتصاد وطني قوي ومتين، من خلال إعادة الاعتبار لدور الدولة التنموي.

٧- الاهتمام بالتربية والتعليم وصحة المواطنين.

٨- التعاون المشترك فيما بين القطاع العام والقطاع الخاص ضمن خطة وطنية تنموية تعيد الثقة بالاستثمار العام.

٩- الاعتماد على الموارد الوطنية وتوجيهها نحو التنمية.

١٠- التوجه نحو الاستثمار الزراعي، وربط الإنتاج الزراعي بالإنتاج الصناعي سواء من حيث إنتاج وسائل الإنتاج أو تصنيع الإنتاج الصناعي. مما يقتضي اعتماد استراتيجية وطنية للتنمية الزراعية والصناعية.

١١- دفع العمل الاقتصادي العربي المشترك، باتجاه الاستثمار المنتج والتكامل الاقتصادي.

ماذا عن الاقتصاد السوري؟

أصبح واضحاً أن الأزمة أثرت وستؤثر، بالعمق، في مختلف القطاعات الاقتصادية السورية، شأنها في ذلك شأن ما يجري في سائر أنحاء العالم. وسيبدو تأثيرها واضحاً في القطاع الصناعي والسياحي والمالي. لكنني ألفت النظر إلى ملاحظتين: الأولى: أن التأثير السلبي للأزمة العالمية يزداد كلما كان الاندماج في الاقتصاد العالمي أكبر. والثانية: أن الأزمة الاقتصادية في سورية، بدأت قبل الأزمة العالمية، وهي ناجمة عن السياسات الاقتصادية الكلية التي اتبعها الفريق الاقتصادي في الحكومة، والتي تخالف توجهات القيادة السياسية. واليوم، وبعد تفاقم الأزمة الداخلية يدعي أركان الفريق الاقتصادي أن ذلك بسبب الأزمة العالمية، في حين أن ما يعاني منه الاقتصاد السوري هو ثمرة تلك السياسات الخاطئة.

في ضوء هذه الاعتبارات، فإن العناصر الرئيسية للنموذج السوري الذي طرحه الدكتور منير الحمش، تتلخص في خمسة عناصر رئيسية:

العنصر الأول: انتهاج سياسات اقتصادية كلية من شأنها إعادة الاعتبار لدور الدولة. انطلاقاً من أن الدور الأساسي في التنمية هو للدولة ولسياساتها الاقتصادية الكلية المتناسقة من خلال التخطيط.

والدولة التي نعنيها هنا، ليست الدولة البيروقراطية، أو التكنوقراطية، إنها دولة موالية للمصالح الوطنية، ولمصالح جموع الجماهير الشعبية، تُعبر عن آمالها

وطموحاتها، إنها دولة تشاركية تؤمن بمشاركة جميع فئات الشعب في صنع واقعهم ومستقبلهم، دولة منحازة بسياساتها الاقتصادية والاجتماعية إلى الأغلبية.

وقد أثبتت تجارب الأمم (بما فيها الأزمة العالمية الراهنة) أن لا مجال لنكران الدور المحوري للدولة في أي برنامج للخروج من دائرة التخلف أو من الأزمات.

وتحت هذا العنوان، ينبغي التأكيد على الآتي:

١- حاجة التنمية إلى دور للدولة من خلال السياسات الاقتصادية الكلية بما فيها السياسات المالية والتجارية والاجتماعية، بما يستهدف الارتقاء بالقدرات الإنتاجية والبشرية والتنافسية، ويحقق الأمن الاقتصادي الذي هو جزء أساسي من الأمن القومي.

٢- لا يعني هذا استبعاد القطاع الخاص، بل لا بد من جهد مشترك بين القطاعين العام والخاص.

٣- أثبتت التجارب (بما فيها الأزمة العالمية الراهنة) فشل اقتصاد السوق الحر، فهذا السوق يعجز عن صنع التنمية المرغوبة، ولو كان السوق قادراً على صنع التنمية لما وصلنا إلى حالة التخلف التي نعيشها الآن. كما أن هذه الأزمة كشفت الغطاء عن المقاربة الليبرالية للسياسات الاقتصادية الكلية، ودورها في الأزمة.

إن هذه المسلمات، تقتضي الإقلاع عن الأوهام التي يروج لها من قبل دعاة الفكر الاقتصادي الليبرالي الجديد. ولعل أهم ما يحاولون زرعه من أوهام هو:

١- أن الدولة غير قادرة، ولا يجوز لها أن تعمل في المجال الإنتاجي، وأن عليها أن تقتصر في وظائفها على الخدمات، وأن الدولة تاجر فاشل، وأن العمل الإنتاجي والتجاري يجب أن يتولاه القطاع الخاص حصراً.

إن هذا غير صحيح، ويراد به الترويج لأفكار تخدم في النهاية أصحاب المصالح. علماً أن القطاع الخاص غير قادر وغير مؤهل للقيام بالعديد من الأنشطة الإنتاجية كما أنه عاجز عن تحقيق التنمية، أو مواجهة التحديات التي يفرزها النظام الاقتصادي العالمي. ولعل حل هذه المعضلة هو في أن يحدد دور كل من القطاع الخاص والقطاع العام، وأن يكون القطاع العام جاهزاً ومستعداً للقيام

بجميع الأنشطة التي يحجم القطاع الخاص أو يعجز عن القيام بها. وأن يحتفظ بالمهام الاستراتيجية التي تتطلبها عملية التنمية.

٢- أن السوق قادر على تصحيح الاختلالات ذاتياً، دون تدخل من الدولة، وأنه قادر على توزيع الموارد توزيعاً عادلاً. وقد أثبتت الأزمة الراهنة، كما الأزمات السابقة عقم هذا الرأي.

العنصر الثاني: انتهاج سياسات اقتصادية كلية، من شأنها إفساح المجال أمام زيادة معدلات الادخار، التي هي شرط لازم لتحقيق التنمية، فضلاً عن ضرورتها لاستقلالية التنمية وتدعيم فكر الاعتماد على الذات.

ويقع على الدولة الدور الأساسي في مجال تنمية المدخرات الوطنية وزجها في عملية التنمية.

كما يقع في إطار هذا العنصر، واجب أساسي على الدولة القيام به وهو ضبط الاستهلاك والاستيراد من أجل رفع معدل الادخار الوطني. كما تقع عليها مسؤولية محاربة الفساد والهدر والاستثمار غير المنتج.

العنصر الثالث: هو أن تحقق السياسات الاقتصادية الكلية، التوزيع العادل للثروة والدخل. فلا يجوز أن تلتهم حفنة محددة من الناس نتائج النشاط الاقتصادي وتستولي على الفائض الاقتصادي، في حين، تبقى أغلبية الشعب في دائرة الفقر والحرمان.

ويقع ضمن هذا العنصر انحياز القرار الاقتصادي لصالح الأغلبية العظمى من أبناء الشعب.

إن سوء توزيع الدخل والثروة يعني نسف أحد أعمدة التنمية الشاملة والمستقلة، ألا وهو العدالة الاجتماعية. مما يهدد السلم الاجتماعي ويقضي على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، ويؤثر على الاستقرار السياسي ويضر بالأمن القومي.

العنصر الرابع: ضبط العلاقات الاقتصادية والتجارية مع الخارج، ورسم سياسة التجارة الخارجية في ضوء المصالح الوطنية.

وفي هذا العنصر، الرد العملي على دعاة الالتحاق بالاقتصاد العالمي والعولمة بأي ثمن، كما أنه رد على شعار تحرير التجارة الخارجية قاطرة للنمو والاندفاع

نحو الانفتاح والتكيف مع مقتضيات الاقتصاد العالمي، دون الأخذ بالاعتبار مصالح الاقتصاد الوطني.

إن الالتحاق بالاقتصاد العالمي والاندماج بالعولمة، يعني اقتصادياً:

١- تحرير حركة رأس المال: وهو ما يدعى بالعولمة المالية، حيث تسمح السياسات الاقتصادية الكلية في جانبها المالي، بحرية دخول رأس المال وخروجه مع أرباحه، بمعنى تسهيل عمليات المضاربة، وقد كانت هذه السياسات من الأسباب الأساسية للكوارث المالية التي نشبت عام ١٩٩٧ في دول ما كان يدعى النمور الآسيوية.

٢- تحرير التجارة الخارجية: وهو أحد البنود الرئيسية في السياسات الاقتصادية والتجارية الليبرالية الاقتصادية الجديدة، مما يعني انكشاف الاقتصاد الوطني في مواجهة التحديات والأزمات الخارجية، وتعريض المنتجات الوطنية لمنافسة غير عادلة.

إن السياسات الاقتصادية الكلية، في إطار النموذج المقترح، هي التي تعزز الاقتصاد الوطني في مواجهة التحديات الخارجية، وتجعله قادراً على مواجهة الصدمات التي يمكن أن يتعرض لها في سياق العلاقات التجارية مع الخارج. ويشكل ذلك أحد أهداف النموذج السوري المقترح للتنمية، الذي لا ينظر إلى العولمة المالية والاقتصادية على أنها حتمية ولا سبيل لمواجهة سلبياتها، بل ينظر هذا النموذج إلى العولمة بتجلياتها المختلفة (المالية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية) على أنها ظاهرة تحمل تناقضات متعددة، وتنطوي على صراعات مختلفة، تقود إلى انكسارها، وانحسارها مما يؤكده التاريخ الاقتصادي الذي شهد حالات انكسار وانحسار للعولمة في نهاية القرن التاسع عشر، وفيما بين الحربين العالميتين، كما نشهد ذلك في السنوات الأخيرة، حيث تقف عوائق هامة أمام نجاح (مفاوضات الدوحة). ولعل ما نشهده الآن من معالجات للأزمة الراهنة في الدول الصناعية الكبرى خير دليل على انحسار العولمة بسبب السياسات الحمائية التي بدأت تمارسها لمواجهة تداعيات الأزمة.

والسياسات الاقتصادية والتجارية، التي ننادي بها من أجل تحقيق التنمية، هي ذاتها التي تُمكن الاقتصاد الوطني من مواجهة التحديات الخارجية، وتقف في مواجهة نقل الأزمة الراهنة إلى الداخل.

وأول الخطوات في سبيل وضع هذه السياسات، هو عدم النظر إلى قواعد العولمة المعبر عنها باتفاقية منظمة التجارة العالمية، على أنها قواعد ثابتة ونهائية لا تقبل التعديل أو التغيير. إن هذه القواعد تم التوصل إليها من خلال المفاوضات التي خضعت، وتخضع، لعلاقات القوة التفاوضية. ولهذا نجد أنها مرسومة لتخدم أهداف ومصالح الدول الصناعية الكبرى، ولهذا فإنه بالإمكان، فيما إذا تم إيجاد التنسيق والتعاون بين الدول النامية، فإن تضافر جهودها من شأنه التأثير على القوة التفاوضية بما يسمح بإدخال مصالح الدول النامية في الاعتبار.

وقد استطاعت هذه الدول، بالفعل، إفشال الاجتماع الوزاري لمنظمة التجارة العالمية في سياتل عام ١٩٩٩، كما استطاعت فرملة (قطار العولمة) ووضع قضايا التنمية في أجندةِ دورة مفاوضات الدوحة (٢٠٠١) ولا شك أن درجة أقوى من التكتل والتعاون والتنسيق بين الدول النامية، من شأنها تعديل الكثير من القواعد المفروضة من قبل الدولة الغنية التي تعترض مسيرة التنمية وتعرقلها.

ولا بد لنا أن نشير هنا، إلى أن الدول الصناعية في بدء نهضتها لم تتبع سياسة تحرير التجارة، بل لجأت إلى السياسات الحمائية. وها هي بعد أن تقدمت وحققت نهضتها تطالب بتحرير التجارة، كما أنها تبيح لنفسها الآن، ما لا تقبل به للآخرين، ونشير بوجه خاص إلى وضعها العراقيل أمام صادرات البلدان النامية وأمام حركة العمالة. وفي الوقت الذي تنادي به بتحرير التجارة تبيح لنفسها وضع القيود الفنية والبيئية أمام حركة البضائع.

وفي هذا الإطار، ندعو إلى انتهاج سياسات تجارية بالاعتماد على عدد من المبادئ التي تعزز الاقتصاد الوطني في علاقاته الخارجية، وتساعد على تحقيق التنمية في آن واحد. ويمكن أن نركز هذه المبادئ في ثلاث زمر:

الزمرة الأولى: تتضمن قواعد لحماية المنتجات الوطنية تجاه الخارج، على أن تكون هذه الحماية انتقائية ومتدرجة (أي متناقصة عبر الزمن) وعلى أن يرافق ذلك برنامج وطني للعلم والتكنولوجيا، بهدف رفع القدرات التكنولوجية والإدارية والتسويقية.

والزمرة الثانية من المبادئ: من شأنها أن تسمح بتعريض المنتجات الوطنية المحمية على نحو تدريجي للمنافسة مع المنتجات الأجنبية، في الأسواق الخارجية، والداخلية، أي بتصدير منتجاتنا إلى الأسواق الخارجية، واستيراد المنتجات الأجنبية، وذلك بعد اكتساب المنتجات الوطنية لقدر كافٍ من القدرة التنافسية.

أما الزمرة الثالثة من المبادئ، فهي تتعلق بالتعامل مع القواعد والمبادئ المقررة في إطار اتفاقية منظمة التجارة العالمية، بحيث يمكن الاستفادة من هذه القواعد والمبادئ التي تتعلق بالإجراءات الوقائية وحماية الصناعة الناشئة والمعاملة التفضيلية الخاصة بالدول النامية والدول الأقل نمواً وبالتكتلات الإقليمية، وكذلك تلك المتعلقة بالإعفاء من بعض الالتزامات والدعم المسموح به حسب اتفاقية الدعم وغير ذلك.

إن الدول الجادة في تحقيق التنمية، وفي مواجهة تحديات الخارج، لا تستطيع التمسك بشعار تحرير التجارة الخارجية، قبل امتلاك القدرة التنافسية لمنتجاتها بحيث يُمكنها الوقوف في مواجهة المنتجات الأجنبية على قدم المساواة. وبالتالي فلا بديل من ضبط العلاقات الاقتصادية التجارية مع البلدان الأجنبية، من أجل توظيف هذه العلاقات لصالح بناء قوة اقتصادها ومنعته.

العنصر الخامس: وهو ما يتعلق بالعمل العربي المشترك بأبعاده المختلفة، وكذلك بالتعاون مع باقي بلدان العالم الثالث من أجل تنسيق المواقف تجاه ممارسات الدول الصناعية الكبرى، من جهة، وكذلك تنسيق مواقفها حيال تسويق منتجاتها.

إن التعاون الجماعي أمرٌ تحتمه ضرورات تنمية القدرات التفاوضية للدول العربية والدول النامية في المحافل الدولية وتجاه الدول الصناعية المتقدمة من أجل

تعديل شروط التجارة الدولية في إطار منظمة التجارة العالمية، وبهدف الحصول على شروط أفضل في مجالات التجارة والاستثمار والملكية الفكرية، وكذلك تحقيق حلول منصفة للقضايا الناجمة عن العلاقات المالية، من أجل أن تتناسب التزامات الدول مع مستويات تطورها الاقتصادي والاجتماعي.

والتعاون الجماعي يكتسب أهمية في إطار تنمية القدرات الذاتية لدول الجنوب في المجالات الإنتاجية والتجارية والعلمية والتكنولوجية والبيئية.

ويكتسب العمل العربي المشترك، أهمية خاصة في مواجهة مستلزمات التنمية والاستثمار المشترك، والمشكلات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعجز الدولة القطرية عن مواجهتها لوحدها دون تعاون وتنسيق مع باقي الدول العربية. ونشير بوجه خاص إلى المشكلات التالية التي تحتاج مواجهتها إلى تعاون وتنسيق عربي جاد:

١- مشكلة الأمن الغذائي وارتباطه بالأمن القومي، والتهديد الصهيوني المستمر للأمن القومي والسلم الاجتماعي.

٢- المشكلات الناجمة عن الثورة العلمية والتكنولوجية.

٣- مشكلات البيئة والتلوث.

٤- مشكلة المياه.

٥- مواجهة الغزو الثقافي.

٦- قضايا المخدرات وغسيل الأموال.

وجميع هذه المشكلات، لها صلة مباشرة بقضية التنمية، ومن هنا يكتسب البعد القومي للتنمية أهميته الخاصة.

كما أشار الدكتور منير الحمش أخيراً، إلى أن الأزمة العالمية الراهنة، لن تنتهي كما انتهت الأزمات السابقة، حيث أن عمقها واتساعها سوف يتولد عنه أوضاعاً جديدة سواء على المستوى النظري والأيدلوجي للنظام الرأسمالي، أم على مستوى النظام الاقتصادي العالمي.

وعلينا في بلد كسورية، تمر بمرحلة دقيقة بسبب ظروف سياسية واقتصادية داخلية وإقليمية، وخاصة في مواجهتها للضغوط الخارجية وللعدوان المستمر عليها من قبل إسرائيل والمتمثل باحتلال الجولان والتهديد الدائم لأمنها ولمستقبلها. أقول علينا في سورية أن نُحسن قراءة الأزمة وتداعياتها، وأن نعمل على استخلاص الدروس، مع تأكيدي على أن أهم هذه الدروس هو:

١- فشل السياسات الاقتصادية الكلية الموالية لليبرالية الاقتصادية الجديدة، وضرورة رسم سياسات اقتصادية هادفة من شأنها تعزيز جهود التنمية.

٢- خطورة الالتحاق بالاقتصاد العالمي، قبل تمكين الاقتصاد الوطني،و ذلك يقتضي إعادة الاعتبار لدور الدولة التنموي المنحاز للأغلبية من السكان، وضبط العلاقات الاقتصادية الخارجية بتغليب المصالح الوطنية على مصالح الخارج.

المطلب السادس: إلى أين تتجه الأزمة الاقتصادية العالمية [١] ؟

إلى أين تتجه الأزمة؟ لكي نتمكن من الإجابة على هذا السؤال، يجب علينا أن ندرس الأزمات السابقة، ولدينا في القرن العشرين أزمتان؛ الأزمة التي سببت الحرب العالمية الأولى، والأزمة التي سببت الحرب العالمية الثانية، وإذا درسنا مراحل تطور الأزمتين الأولى والثانية نجد أن المشترك بينهما هو الأمور التالية:

استمرت المرحلة الأولى من سنة إلى سنتين وشهد فيها الاقتصاد إرهاصات الأزمة، أي ارتفاع درجة حرارة الاقتصاد وارتفاع ضغطه إلى جانب مظاهر أخرى مختلفة مثل ارتفاع البطالة وانتحار رجال الأعمال الأمريكيين قفزاً عن ناطحات السحاب (التي تبين أن لها فائدة بشكل ما)، وبدأت الاضطرابات الاجتماعية التي استمرت ثلاث سنوات قبل إصابة الاقتصاد الأمريكي في ١٩٣٢ باحتشاء في

1- د. قدري جميل" ورقة عمل قدمت في ندوة الأحد الاقتصادية حول الاقتصاد السوري في ظل المتغيرات الدولية من ٣٢٠٠٩/١لغاية ٣١/٥/ ٢٠٠٩، جمعية العلوم الاقتصادية السورية فرع اللاذقية و طرطوس.

أوعيته وشرايينه بكل معنى الكلمة، بعد ذلك خرج الأمريكيون إلى الحرب التي كانت بمثابة جهاز إنعاش أخرج الاقتصاد الأمريكي من احتشائه، وبنهاية الحرب التي تمثل التعبير الأقصى عن التناقضات في هذه المنظومة، ظهر أن المنظومة باتت ضعيفة وتحتاج إلى بدائل، ولذلك ليس مصادفة أن تكون الأزمة الأولى والحرب العالمية الأولى أنتجتا الاتحاد السوفييتي، وليس مصادفة أن الأزمة الثانية والحرب العالمية الثانية أنتجتا منظومة الدول الاشتراكية، أي أن الأزمات أنتجت نقيضاً للنظام، ونحن اليوم نعيش الأزمة الثالثة من حيث التسلسل الزمني، ولا بد هنا من لفت النظر إلى قضية بسيطة وهي أن الأزمة الأولى أخرجت سدس البشرية من النظام الرأسمالي العالمي، والأزمة الثانية أخرجت ثلث البشرية (سدسيها) من هذا النظام، فما هي العلاقة بين الأزمتين الأولى والثانية بالتسارع؟ إنها الضعف في ظرف ٢٠ عاماً!. نحن اليوم في الأزمة الثالثة، وهناك قانون يفعل فعله في هذا الاتجاه!.

كانت الرأسمالية في الأزمات السابقة تستطيع الخروج من الأزمة وقد خرجت مرتين، لكن يجب ألاّ ننسى أن ثمن الخروج من الأزمة الأولى كان ١٥ مليون إنسان، وأن ثمن الخروج من الثانية كان ٥٥ مليون إنسان، والآن حين يسأل البعض عن وجود إمكانية للخروج من الأزمة الثالثة، فإن الجواب هو نعم، يمكن الخروج، ولكن ما هو الثمن لذلك، كم مئة مليون سيكونون ثمن الخروج من الأزمة الثالثة؟!.

يمكننا الاتفاق الآن على أنه لا يوجد مخرج اقتصادي بالمعنى البحت من هذه الأزمة، والمخرج الموجود هو سياسي عسكري، وأنا هنا لا أنفي عن الرأسمالية قدرتها على تجديد وإصلاح نفسها، ولكن كيف، وعلى حساب ماذا؟! وهل ستسمح البشرية لنفسها بأن تتحمل أثماناً جديدة تطلبها الرأسمالية للخروج من أزمتها؟!

لقد رأينا المشترك بين الأزمات، لكن بماذا تختلف هذه الأزمة عن سابقاتها؟ كانت الحرب سابقاً تتم في حدود الرأسمالية التي كانت سائدةً في قارة أو قارتين، لذلك كانت الحرب تجري في مكان واحد أو مكانين، فالحرب العالمية الثانية عملياً لم تخرج من الحدود الأوروبية ولامست أطراف شمال إفريقيا وبعض

أجزاء آسيا، لكنها كانت محدودة بالمعنى الجغرافي ويقال عنها عالميةً، لأن قوى كبرى عالمية شاركت فيها، لكنها لم تكن عالمية بمعنى أن كل القارات شاركت فيها، وهذا ينطبق على الحرب العالمية الأولى. لكن ما هي حدود الحرب الجديدة التي تستطيع إخراج الرأسمالية من أزمتها؟!

استطاعت الدول الرأسمالية في الحرب الأولى التخلص من الأزمة عبر إعادة توزيع المستعمرات فيما بينها، وفي الحرب الثانية توازعت الدول الرأسمالية الأسواق مغيرين الشكل الظاهري من الاحتلال المباشر إلى الاحتلال الاقتصادي، وفي القرن العشرين قاموا بإعمال آلية هامة هي نظام البورصات وهي شكل من أشكال الاحتلال لأنها آلية شفط للثروات. لكن أين ستتوسع الدول الرأسمالية الآن؟ أين ستذهب الحرب؟ هناك فكرة هامة بهذا الخصوص، كان المخرج دائماً بعد كل حرب التوسع بالمعنى الجغرافي ليس فقط للدولار بل للاقتصاد الرأسمالي ككل، كان هذا التوسع قادراً على حل الأزمة، بغض النظر عن أعداد ونسب الضحايا، كان توسع النظام ينقذ النظام من أزمته السابقة، أما اليوم فقد انتهى التوسع إذ ليس هناك بقعة على الكرة الأرضية، اللهم باستثناء كوريا الشمالية وكوبا، لا يوجد فيها رأسمالية، لذلك أعتقد أن الأزمة الحالية تختلف عن الأزمات السابقة لأنها واسعة النطاق، ناهيك عن أن حروب الأزمات الماضية كانت تجري بأسلحة تقليدية وبين الكبار وحدهم، فهل من الممكن اليوم أن تجري حروب للكبار لكن بأسلحة ذرية؟ هذا الأمر غير مرجح بل المرجح والذي يتم الحديث عنه هو أن الحروب الجديدة بين الكبار ستجري على أراضي الغير وعلى مساحات واسعة من أجل السيطرة على الموارد وتخفيف عدد البشر.

قوس التوتر: من قزوين.. إلى القفقاس:

هذه هي الأفكار العامة حول الاتجاه العام للحل، ولكن الإدارة الأمريكية خلال التنفيذ التكتيكي تضع وصفات مختلفة، حيث قامت إدارة بوش بوضع مخططها منذ ١٩٩٥ ويتضمن ثلاثة أهداف استراتيجية؛ قريب ومتوسط وبعيد المدى، القريب كان تشغيل المجمع الصناعي العسكري الأمريكي الذي يمثل

٦٠٪ من حجم الإنتاج الصناعي الأمريكي، ويشغل ٢٤٠ ألف مؤسسة مرتبطة بطلبيات البنتاغون، وتم بالفعل تشغيل هذا المجمع بغية إنعاش الاقتصاد الأمريكي. أما الهدف المتوسط المدى فكان الاستيلاء على النفط بشكل مباشر، خاصةً في منطقتنا التي يمثل احتياطيها ٧٠٪ من احتياطي النفط العالمي، وذلك لتأمين نفط رخيص أو مجاني للاقتصاد الأمريكي وتحديد سعر عالمي مرتفع له بحيث تتم فرملة وإضعاف منافسي الاقتصاد الأمريكي للكبار، وخاصةً الصينيين والأوروبيين، وكانوا سائرين نحو تحقيق هذا الهدف لكنهم لم يبلغوه في الآجال الزمنية المطلوبة. وتحقيق الهدف الثاني كان يتطلب على المدى البعيد من أجل الاستمرار بامتلاك النفط تغيير البنية الجغرافية السياسية لكل المنطقة ذات العلاقة بهذا النفط، من هنا خرجت فكرة الشرق الأوسط الكبير وفكرة الفوضى الخلاقة.

لا تتفاءلوا كثيراً بأوباما، فقد جاء لينفذ المخططات نفسها في ظل انفجار الأزمة الاقتصادية: توسيع رقعة الصدام، تخفيض حجم التدخل الأمريكي المباشر في الصراع، إشغال الأوربيين والروس والصينيين بصدامات كبيرة، والمتوقع حسب رأي مركز الدراسات العسكرية الروسية أن كل المنطقة الممتدة من الحدود الباكستانية- الأفغانية إلى القفقاس ستتفجر، ولكن عبر التفجيرات الداخلية، بحيث يلعب الأمريكيون دور الحكم والشرطي على هذه المساحة. هذا يحقق أهدافاً استراتيجية، لأنه يحدث فوضى عالمية في منطقة يسكنها مليارا إنسان، ماذا يؤمن هذا القوس؟

١ ـ تأجيل بحث وضع الدولار كعملة عالمية إلى أجل غير مسمى.

٢ ـ مشاغلة المنافسين الكبار المحتملين: الصين ـ روسيا ـ أوربا، واستنزافهم عبر جرهم إلى معارك غير محدودة.

٣ ـ التحكم بقوى صغيرة متنازعة، وامتلاك منابع الطاقة.

الآفاق.. والمالتوسية الجديدة:

حدود الأزمة عرفناها، فهل المخارج السابقة ممكنة؟ إنني أختلف مع بعض الاقتصاديين الذين ينظرون إلى الموضوع من جانبه الاقتصادي البحت، ولا يرون جانبه السياسي. النظام الرأسمالي اليوم أمام معضلة عميقة وعويصة.

وأرجح أننا سنكون خلال السنين العشر القادمة أمام عملية اسمها انهيار النظام الرأسمالي العالمي.. يقولون الأزمة معولمة، وإذا حدث انهيار سيكون انهياراً معولماً.. ستنهار المنظومة.

الاحتياطان الكبيران اللذان أنقذا الرأسمالية بالقرن العشرين استنفذا اليوم، وهما العالم الثالث والبيئة، فمن أين سيخترعون الاحتياط الثالث؟ أنا لا أرى أي مخرج للأزمة الرأسمالية الحالية.. خذوا بعين الاعتبار هذه الفرضية، فرضية انهيار المنظومة الرأسمالية بشكلها الحالي نهائياً، البديل: البشرية تنجزه، وهي التي ستجد نظامها التحرري الإنساني العادل الذي يؤمن التوازن في المجتمع وبين المجتمع والطبيعة، وكل الإرهاصات التي ترونها اليوم في أمريكا اللاتينية والشرق يمكن أن تشكل الملامح الأولية لهذا البديل.. مقاومات صغيرة بأسلحة بسيطة تقاوم آلات عسكرية كبيرة. الأمر فيه منطق تاريخي.. آلة كبيرة تسير ضد التيار التاريخي، وآلة صغيرة تسير مع التيار، ما قوة العطالة للآلتين؟ النتيجة: لا تزالان تتعادلان إلى الآن.. الآلة الكبيرة لا تستطيع دحر وهزيمة الآلة الصغيرة، التي يدفعها التيار التاريخي الموضوعي وتستطيع أن تصمد في وجه الآلة الكبيرة.. القضية متعلقة بإرادة بشر ومصالح أناس بسطاء قادرين على أن يعبروا عنها بلحظة معينة هم غير قادرين على حسابها، وهذا العامل أفشل مخططاتهم، وليس له سابقة عندهم في القرن العشرين بهذا الشكل الفاقع.. لذلك تبيّن أن برنامجهم فيه خطأ بالتصميم، وهذا الخطأ سيدفعون ثمنه غالياً.

ما هو المخرج الذي يريدونه؟ الحقيقة ليس هناك أي مخرج.. إنهم يراهنون على النظرية المالتوسية التي تحدثت عن أن البشر يتطورون بسلسلة هندسية بينما الموارد تتطور بسلسلة حسابية، وتأتي الزلازل والأمراض والحروب لتعديل الكفة بينهما.. اليوم، تجاوز هؤلاء مالتوس، وباتوا يريدون التحكم بالأمراض والحروب وغيرها

مـن أجـل أن يحـافظوا علـى نمـط توزيـع الثـروة: ثلاثـة مليـارات يبقـون و٣ مليـارات فائضون، لذا يجب التخلص منهم..

نظرية المليار الذهبي نظرية معروفة، مليار يحكم ويملك، ومليـاران يخـدمان، والباقي إلى زوال.

هـكذا يريدون الحل.. لكن هل هو حل على أرض الواقع؟؟ هـذا حـل مجـانين، إنهـم يتخبطـون ولا حلـول لـديهم.. وهنـا لا بـد مـن طـرح الـسؤال الأهـم: هـل يمكـن هزيمـة المخطـط الأمريكـي؟.. أعتقـد أن ذلـك ممكـن، وكـل الـشروط متـوفرة.. ولكن المهم أن تتوفر الإرادة لتحقيق هذا الهدف الكبير.

سورية والأزمة

بالنـسبة لانعكـاس الأزمـة علـى الاقتـصاد الـسوري، مـن المفيـد أننـا تأخرنـا بالاندماج بالاقتصاد العالمي بالشكل الذي هو عليه، ولم نأخذ بسياسات الليبرالية الجديدة بكامل حجمها، وبناء الأسواق المالية التي أفادتنا في عدم قيامها بالوقت المحدد، إذ تجنبنا عملية الشفط التي قامت بها الأسواق الرئيسية باتجاه الأسواق الثانوية وحافظنا على جزء من ثرواتنا بهذه الطريقة. يقال إن انعكاس الأزمة على اقتصادنا لم يكن كبيراً، وهذا صحيح، ولكن من الآن فصاعداً لن يكون صحيحاً، لأن الأزمة في العالم تنتقل لمرحلة جديدة وهي المرحلة الاقتصادية، أي انحسار للاقتصاد الحقيقي الذي يؤدي إلى نتيجتين، الأولى انخفاض أسعار المواد الخام إلى الحد الأدنى بسبب سيطرة دول الشمال على أسواق التصريف. والنتيجة الثانية أنه مع انهيار قيمة العملات موضوعياً تدفع قيمة المواد المصنعة إلى الحد الأعلى، وبالتالي تتوجه إلى وضع خطير اقتصادياً، لأن قسماً هاماً من مستورداتنا لها علاقة بالغذاء، وفي ظل السياسات الليبرالية التي اتبعت في السنوات الخمس الفائتة والسير باتجاه اقتصاد السوق الحر وجهت الاستثمارات نحو فروع الاقتصاد غير الحقيقي أي (العقارات ـ المال ـ التأمين ـ المصارف)..

لذلك يجب الإقلاع عن السياسات الليبرالية وبرامجها فوراً ودون تردد، وتوجيه جميع الموارد الممكنة نحو الإنتاج الزراعي والصناعي المباشر، لأن انفجار الأزمة

الاقتصادية عالمياً يعني أننا لسنا أمام خطر تدني مستوى المعيشة فقط، بل وأمام خطر حدوث مجاعة، وبإمكاننا تحصين أنفسنا حين نفهم السيناريوهات المقبلة للأزمة القادمة، أما إذا تم التطنيش واعتبار أن الأزمة قد انتهت ولن تصل إلينا، فسنرتكب خطأً جسيماً لأن الانفجار سيطالنا، وفي ظل البنية الحالية والسياسات التي اتبعت تكون الآثار كبيرة جداً..

يجب أن نتوقع كل السيناريوهات الممكنة وأن نعمل على تجنب أسوئها».

المطلب السابع: أثر الأزمة الاقتصادية على السياسة الأمريكية[1]

بالرغم من صعوبة الأزمة الاقتصادية الراهنة وأثرها الواسع الانتشار على الاقتصاد العالمي برمته، فإن الإجراءات المتخذة لم تكن بحجم تلك الأزمة وقد اكتفت بمعالجة الجوانب النقدية المتمثلة بضعف السيولة ، فقررت الحكومة الأمريكية ضخ تدفقات نقدية ليست ناتجة من الحصيلة الضريبية بل تمثل ديوناً على الحكومة تدفع في السنوات القادمة.

ومع أن برنامج الرئيس أوباما تضمن تخصيص مبالغ ضخمة لتنفق على مشروعات البنية التحتية ما من شأنه خلق فرص عمل جديدة، وهو ما يخالف رأي الجمهوريين الذين يعتقدون بضرورة دعم الشركات الكبرى القادرة على توظيف الأموال وخلق الأرباح وفرص العمل. وإني أرى أن كلا الأسلوبين عاجز عن حل الأزمة وهي أشبه ما يكون بنقل الدم لمعالجة مريض السرطان. وهو قفز عن الأزمة الحقيقية المتمثلة بطبيعة عصر العولمة التي عملت الولايات المتحدة من أجله منذ الحرب العالمية الثانية. فقد أنجزت العولمة الشركات متعددة الجنسيات التي لا تتقيد بحدود دولة من الدول، وإن جنسيتها الأمريكية لا تمنعها من ممارسة نشاطها في الصين الشيوعية ولو كانت الصين معادية إيديولوجياً للولايات المتحدة

1- **د. حسن القاضي"السياسة الأمريكية بين الأزمة الاقتصادية والقواعد العسكرية" ورقة عمل قدمت في ندوة الأحد الاقتصادية فرع اللاذقية طرطوس المنعقد من ٢٠٠٩/٣/١ ولغاية ٢٠٠٩/٥/٣١.**

الأمريكية، إذ أن رأس المال لا وطن له، إلا البيئة الاستثمارية المناسبة، والعولمة الاقتصادية تحتاج إلى عولمة سياسية أيضاً، مما يجعل فلسفة شرطي العالم التي عملت الولايات المتحدة بناء عليها بعد تفتت الاتحاد السوفييتي وزوال القطب الآخر غير متناسبة مع عصر العولمة الذي يجب أن يكون متعدد الأقطاب في ظل تكافؤ الفرص تحت مظلة الأمم المتحدة، هذه المنظمة التي يجب أن تكون أكثر تمثيلاً لشعوب العالم أجمع وأكثر قوة في الدفاع عن القيم الإنسانية والديمقراطية، حيث أنها مسؤولة عن حماية السلم العالمي وليس دولة دون أخرى.

وإذا كانت مسألة الإرهاب من المسائل المقلقة للإدارة الأمريكية، فإن هذا الإرهاب يمثل تحدَ لكافة شعوب العالم وليس لأمريكا وحدها، وإن الشعور بالغبن الذي يشعر به العرب والمسلمون بسبب الدعم الأمريكي غير المشروط لإسرائيل يمكن تصحيحه في الوقت الحاضر، فقد تقدم مؤتمر القمة العربية بمبادرة لحل الصراع العربي الإسرائيلي كما تقدمت الولايات المتحدة بخريطة الطريق الضامنة لحل الدولتين. وإسرائيل ماضية في سياسات عنصرية فات عليها الزمن وتستمر بسياسات الاستيطان وقضم أراض عربية جديدة ورفع مستوى التوتر في منطقة الشرق الأوسط لجعل السلام حلماً بعيد المنال. والجميع يعلم أن إسرائيل غير قادرة على الاستمرار بدون الدعم الأمريكي المالي والسياسي والعسكري؛ هذا الدعم الذي لم يعد مبرراً طالما أن العرب لا يهددون المصالح الأمريكية بل إن كافة الدول العربية تعتبر نفسها معنية في محاربة الإرهاب كالولايات المتحدة. وإن دافع الضرائب الأمريكي أحوج ما يكون للاستفادة من المعونات الاقتصادية التي تدفع لدولة تقوم استراتيجيتها على الإبقاء على حالة التوتر في منطقة الشرق الأوسط، وهي المنطقة الواعدة لاستقبال الاستثمارات الأمريكية وغيرها لرفع مستوى معيشة المواطنين والحد من الفقر الذي يمثل الأرضية المناسبة للإرهاب الذي يهدد الحضارة الإنسانية.

من أين يصرف الأمريكيون على ١٠٠٠ قاعدة عسكرية في العالم؟ من هذه

1- **د. قدري جميل، ندوة الحد الاقتصادية...**

الــدولارات الــتي يطبعونهــا ويرمونهــا في البلــدان الأخــرى. يتــبين اليــوم أن الاقتــصاد الأمريكــي، البــالغ حجمــه ١٣ تريليــون دولار والــذي يعــادل تقريبــاً ٢٠٪ مــن الاقتــصاد العــالمي، مغطــى بإنتــاج سـلعي حقيقــي بحــدود ١٨٪ زراعــة وصنــاعة، أمــا البــاقي فهــو ريــع القوة العسـكرية وريع الدولار الاحتيالي.

المراجع باللغة العربية والأجنبية

أولاً: المراجع العربية:

١. د. قدري جميل" ورقة عمل قدمت في ندوة الأحد الاقتصادية حول الاقتصاد السوري في ظل المتغيرات الدولية من ٢٠٠٩/٣/١لغاية ٢٠٠٩ /٥/٣١ ، جمعية العلوم الاقتصادية السورية فرع اللاذقية وطرطوس.

٢. د. عبد الرحمن محمد السلطان، الأزمة المالية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلة الرياض العدد(١٤٧٩١) أيلول ٢٠٠٨م.

٣. د. منير الحمش" محاضرة في إطار ندوة (الأحد الاقتصادي) الأولى التي تقيمها جمعية العلوم الاقتصادية السورية في اللاذقية وطرطوس بالتعاون مع المركز الثقافي باللاذقية وغرفة تجارة وصناعة اللاذقية – دار الأسد للثقافة – اللاذقية – ٢٠٠٩/٣/١٥.

٤. د. حسن القاضي"السياسة الأمريكية بين الأزمة الاقتصادية والقواعد العسكرية" ورقة عمل قدمت في ندوة الأحد الاقتصادية فرع اللاذقية طرطوس المنعقد من ٢٠٠٩/٣/١ ولغاية ٢٠٠٩/٥/٣١.

٥. د. صباح نعوش، الأزمة المالية، الجزيرة، ٢٠٠٩.

٦. مصطفى يوسف كافي، صناعة السياحة والأمن السياحي، دار رسلان، دمشق، ٢٠٠٩ .

٧. أبو قحف، عبد السلام وآخران، (٢٠٠٦)، "التسويق"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.

٨. .د نور الدين عزيز هرمز، اقتصاد /٢/ كلية الاقتصاد ، جامعة تشرين، ٢٠٠٧- ٢٠٠٨م.

٩. .د. محمد سعدو الجرف، أثر استخدام النقود الإلكترونية على الطلب والسلع والخدمات، جامعة أم القرى – مكة المكرمة.مؤتمر الأعمال المصرفية ، ٢٠٠٣م.

١٠.الطائي، حميد وآخرون، (٢٠٠٦)، "الأسس العلمية للتسويق الحديث- مدخل شامل"، ط١ ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١١.العلاق، بشير عباس، (٢٠٠٢)، "التسويق عبر الإنترنت"، ط١ ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.

١٢.رضوان، رأفت (١٩٩٩)، "عالم التجارة الإلكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

١٣.د. محمد إبراهيم محمود الشافعي ،كلية الحقوق، جامعة عين شمس ،مجلة الأمن والقانون / مجلة دورية مُحَكّمة تصدرها أكاديمية شرطة دبي ،السنة الثانية عشر / العدد الأول / يناير ٢٠٠٤.
١٤..د. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية،دار الفكر العربي،٢٠٠٦ الإسكندرية.
١٥.د. صباح محمد أبو تايه ، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق،دار وائل، الطبعة الأولى ، عمان،٢٠٠٨.
١٦.العلاق، بشير عباس،(٢٠٠٤)،"الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق- مدخل تسويقي استراتيجي"،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،مصر.
١٧.الضمور، هاني حامد،(٢٠٠٢)، " تسويق الخدمات"،ط١، دار وائل للنشر،عمان ،الأردن.
١٨.طايل، مجدي محمد محمود،(٢٠٠٥)،"توظيف التسويق الإلكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال"،ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التجارة الإلكترونية،جامعة الملك خالد، السعودية.
١٩.كوتلر،فيليب،(٢٠٠٤)، "كوتلر يتحدث عن التسويق"، ط٣،مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية.
٢٠.نجم ،عبود نجم (٢٠٠٤)، " الإدارة الإلكترونية- الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"،دار المريخ للنشر، الرياض ، السعودية.
٢١.عبد الغني،عمرو أبو اليمين(٢٠٠٥)،"فرص وتحديات التسويق الإلكتروني في ظل الاتجاه نحو العولمة"،جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، القصيم، السعودية.
٢٢.مجلة العالم الرقمي،(٢٠٠٣)، " كيف تتسوق وتكسب الزبائن عبر الإنترنت"، صحيفة الجزيرة، العدد(١٨)،قطر.
WWW.aljazerah.com
٢٣.الدكتور عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر – القاهرة ،1999م.
٢٤.عبد الحليم إبراهيم محسن، مفهوم وقياس الكفاءة المالية للبنوك التجارية، مجلة التعاون العدد ٥٣، ٢٠٠١م.
٢٥. ديان كويل، "التكنولوجيا الحديثة والعمل المصرفي"، صحيفة Independent العدد ٩، ٢٠٠٢.
٢٦.محمد حافظ الرهوان، النقود والبنوك والأسواق المالية، دبي، ١٩٩٩م.
٢٧. مجلة التمويل والتنمية، مارس2001 م.
٢٨. تقرير حول التكنولوجيا والتنمية، منظمة الآسيانAsian ، 1999م.

٢٩. مجلة التمويل والتنمية، مارس ٢٠٠٢م.

٣٠.عبد العزيز عامر، البنوك والائتمان، دراسة في الفن المصرفي، القاهرة، ٢٠٠٠م.

٣١. حسن عبد العالي، دور البورصة في التنمية الاقتصادية، العروبة، أغسطس ٢٠٠٠م.

٣٢. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد ٨، سبتمبر ٢٠٠٠م.

٣٣.مجلة الاقتصادي، الكويت ، مناطق التجارة الحرة في دول الخليج، سبتمبر ٢٠٠٠م.

٣٤.محمد الشافعي، النقود الإلكترونية، مجلد الأمن والقانون، العدد الأول، ٢٠٠٤.

٣٥.النشرة الاقتصادية" مخاطر الصيرفة الإلكترونية"، بنك الإسكندرية. المجلد٣٥.

٣٦.مغاوري شلبي، البنك المحمول والنقود الإلكترونية

WWW.islamonline.net

٣٧. نهلة أحمد قنديل، **التجارة الإلكترونية** ، بدون دار نشر، القاهرة، ٢٠٠٤.

٣٨.رحيم حسين، هواري معراج، " **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية** "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية ـ واقع وتحديات ـ جامعة حسيبة بنت بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي ١٤/١٥ديسمبر٢٠٠٤.

٣٩.د. سحنون محمود، النظام المصرفي البطاقة البلاستيكية، الأردن، ٢٠٠٢.

٤٠.منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

٤١.عبد المنعم راضي، فرج عزت، **اقتصاديات النقود والبنوك**، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠١.

٤٢.حسن شحاذة الحسين، "**العمليات المصرفية الإلكترونية**"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، ٢٠٠٢.

٤٣. رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية**، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، ١٩٩٩.

٤٤.فريد النجار، وليد النجار وآخرون، **وسائل المدفوعات الإلكترونية – التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة** – الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦.

٤٥. معطى الله خير الدين، بوقموم محمد، " **المعلوماتية والجهاز البنكي – حتمية تطوير الخدمات المصرفية** " ، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات مرجع سابق.

٤٦.طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية : المفاهيم- التجارب - التحديات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣.

٤٧.عبد الهادي نجار، " **الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها** "، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق .

٤٨.موسى خليل مشري، " **القواعد الناظمة للصيرفة الإلكترونية**" ،الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، مرجع سابق.

٤٩. شول شهرة،مدوخ ماجدة، " **الصيرفة الإلكترونية : ماهيتها- مخاطرها- حمايتها**"، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة،مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل ـ الجزائر، يومي٠٦/٠٧جوان٢٠٠٥.

٥٠.القسوس ، رمزي نجيب ، 2002 ، غسيل الأموال جريمة العصر ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، الأردن.

٥١.القاعوري ، أروى فائز و قطيشات ، أيناس محمد ، 2002 ، جريمة غسيل الأموال المدلول العام والطبيعة القانونية ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، الأردن.

٥٢. قانون رقم (80) لسنة 2002 ، الوقائع المصرية ، العدد 19 ، سبتمبر.

٥٣.الحمداني ، رافعة إبراهيم ، 2003 ، بيئة المهمة وأثرها في مخاطرة وربحية المصارف – دراسة تحليلية لعينة من المصارف أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.

٥٤. الأحمدي ، عصام الدين ، 2002 ،ظاهرة غسيل الأموال وآثارها الاقتصادية ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، العدد237 .

٥٥.التحافي ، عبد الوهاب عبد الرزاق ، 2000 ، غسيل الأموال القذرة ، مجلة الشرطة بغداد السنة، العدد الأول٧٣.

٥٦.الجهوري، محمد، 2000 ، غسيل الأموال ، مجلة u1575 البنك المركزي العماني ، السنة، ٢٥ العدد3

٥٧.العالي،حسن ، 2003 ،غسيل الأموال، www.middleastonline.com

٥٨.العبد،حسام ، 2000 ،غسيل الأموال في الألفية الثالثة،مجلة البنوك،مجلد 19، عدد9 .

٥٩.بنك الإسكندرية ، 2002 ، النشرة الاقتصادية الدورية ، مجلد34.

حسين ، حسام الدين ، 2002 ، غسيل المال الحرام ، صحيفة العالم الإسلامي ، الكويت ، العدد1758 .

٦٠.رضوان ، رأفت ، 2002 ، عالم التجارة الإلكترونية ، بحوث و دراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر.

٦١.سفر ، أحمد ، 2001 ، المصارف وتبيض الأموال تجارب عربية وأجنبية ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، العدد . www.bankofcd.com.
٦٢.عبد الملك ، جمال عبد الطيب ، 2002 ، طرق غسيل الأموال.
٦٣.مركز البحوث المالية والمصرفية ، 1997 ، عمليات غسيل الأموال ، مجلة العلوم المالية والمصرفية ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، الأردن ، السنة 5 ، العدد١.
٦٤. يونس ، عرب ، 2000 ، جريمة غسيل الأموال ، مجلة البنوك، الأردن ، مجلد 19.
٦٥.الدكتور عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر – القاهرة، ١٩٩٩.
٦٦.عبد الحليم إبراهيم محسن، مفهوم وقياس الكفاءة المالية للبنوك التجارية، مجلة التعاون العدد ٥٣، ٢٠٠١م.
٦٧.د. مفتاح صالح، الأستاذة معارفي فريدة، الأعمال المصرفية الإلكترونية، جامعة بسكرة ، الجزائر، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية.
٦٨. http://www.dralmarri.com/Legal_A.asp.د عايض المري للدراسات والاستشارات القانونية.
٦٩.البنوك الإلكترونية، عرب يونس، www.arablow.org.
٧٠.د. رشدي عبد اللطيف وادي، مجلة الجامعة الإسلامية ، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، كلية التجارة.
٧١.محمد توفيق،أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، ٢٠٠٣، WWW.MOHAMEDSHERIF. Vez.com
٧٢.آل علي رضا صاحب أبو حمد، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، ط١، دار الفكر للطباعة والنشر، ٢٠٠٢.
٧٣.السيد أحمد عبد الخالق، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية،٢٠٠٢.
٧٤.عبد المالك ردمان ألدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، دار الكتب الجامعية ٢٠٠٣.
٧٥.رحيم حسين، هواري معراج، " **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية** "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية ـ واقع وتحديات ـ جامعة حسيبة بنت بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي ١٤/١٥ديسمبر٢٠٠٤.
٧٦.د. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية،كلية الحقوق وإدارة الأعمال،٢٠٠٦.

٧٧.نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية ، بدون دار نشر، القاهرة، ٢٠٠٤.

٧٨.حسن شحادة الحسين، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، الجزء الأول، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، ٢٠٠٢.

٧٩.عبد الهادي عبد القادر سويفي، التجارة الخارجية، طبعة يناير، ٢٠٠١.

٨٠.فريد النجار، وليد النجار وآخرون، **وسائل المدفوعات الإلكترونية – التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة** – الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦

٨١.إبراهيم المحامي حزيران،٢٠٠٧ طرابلس، منتديات موقع القانون الليبي.

٨٢.مجلة العالم الرقمي،الأحد، ٥ ربيع الثاني، ١٤٢٤ هـ،العدد(١)- ٢٠٠٢/١٢/٢٣ إصدار الجزيرة.

٨٣.نبال إدلبي ،الموسوعة العربية، دار الفكر،دمشق.

٨٤.نجـم ،عبـود نجـم (٢٠٠٤)، " الإدارة الإلكترونيـة- الاسـتراتيجية والوظـائف والمشكلات"،دار المريخ للنشر، الرياض ، السعودية.

٨٥.التشريعات العربية للتجارة الإلكترونية /بحث / بول مرقص - النشرة المصرفية / حزيران ٢٠٠٦ / اتحاد المصارف العربية .

٨٦.عادل حسين – مستشار تطوير مؤسسة البنوك والسياحة .

٨٧.د. رافعة إبراهيم الحمداني، المؤتمر العلمي الرابع حول: الإبداع والابتكار ٢٠٠٥، جامعة الموصل، العراق.

٨٨.مجلة الأمن والحياة العدد(٣١٧) شوال ١٤٢٩ه جامعة نايف للدراسات الأمنية، الرياض.

٨٩.المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب- المجلد ٢١- العدد(٤١) ٢٠٠٨.

٩٠.حمدي عبد العظيم،غسل الأموال في مصر والعالم، القاهرة، ١٩٧٧م.

٩١.محمد الحسين الصطوف، تطوير مناخ الاستثمار في الدول العربية في ظل التحديات المعاصرة، المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر الدولي في جامعة المنصورة، كلية التجارة، مصر ٢٠٠٢.

٩٢.د.فوزي العكش، إدارة التكنولوجيا في الدول العربية، الشارقة، ١٩٨٩.

٩٣. د. أحمد الملكاوي، خطط العلوم والتكنولوجيا في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ١٩٨٠.

٩٤.أ.د. إسماعيل شعبان، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية، العدد العاشر ١٩٨٧.

٩٥.د. ماجد محمد الشدود، العولمة، دمشق.

٩٦.د. باسم غدير، الفجوة التقنية وقيادة العالم، دار المرساة، ٢٠٠٦.

٩٧.حسام الدين محمد أحمد، شرح قانون مكافحة غسل الأموال المصري رقم(٨٠) لسنة ٢٠٠٢م الصادر في ٢٠٠٢/٥/٢٢م، دار النهضة المصرية، ٢٠٠٣م، المادة (١) و(٢).
٩٨.جمال الطيب عبد الملك، مكافحة غسل الأموال ـ نشرة التجارة والتنمية، ٢٠٠٢م.
٩٩.بول ألن شتوت، دليل مرجعي بشأن مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب البنك الدولي، واشنطن، مارس ٢٠٠٣م.
١٠٠.كور كيس يوسف داود، الجريمة المنظمة، رسالة دكتوراة منشورة، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ٢٠٠١م.
١٠١.نبيل حشاد، الجريرة، الأزمة المالية، المعرفة ٢٠٠٨/١٠/١٤م.
١٠٢.سامي السويلم، التمويل الإسلامي، العدد ٥٥٧١ ، ١١/يناير/٢٠٠٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1.Adrian Payne (1995)'the essence of services marketing 'prentice . hall , India.
2.Kotler,Philip(2006)," marketing Management", Prentice-Hall, New Delhi, India.
3.Mike,Zeitraum,Betreuer.(2006),"The Structure Of The E- Marketing Mix" University Of ST Galen, February.
4.C.f.Sanders,William B., Albert, Terric.,(2003)"E-Business Marketing ;Upper Saddler River", Nj; prentice-Hall, ISBN 0-130-3529-8.
5.Bates , C . S . , 1983 , The Environment an Operation Analysis Model , Long Range
Planning , Vol . 18 , No . 3 .
6.Daft , Richard , L .1992 , Organization Theory and Design , West Publishing Company , N .J . 2
7. Johan . E . F . , 1998 , Information Technology Policy .
8.Davies, Glyn (1996), “A history of money from ancient times to the present day”, University of Wales Press, U.K.
9. European Commission (1998), “Proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the .business of electronic money institution”, Brussels, COM (98) 727

10.Bank for International settlements (BIS), (1996), “Implication for central banks of the development of electronic money, Basle.

11.The consumer Advisory Board of the Federal Reserve Board of the USA, (1996), “Federal Reserve Board Consumer Advisory Council Meeting”, nov.
12. White, L.H. (1996), “The Technology Revolution and Monetary Evolution in The Future of Money in the Information Age," Cato Institute’s 14th annual monetary conference, May 23, Washington, D.C.,..

13. Philips, J. (1996), "Bytes of Cash: Banking, Computing and Personal Finance", First Monday Review, Vol. 1, N^{O}5, November.

14.F. mish kin. Economic of money, Banking, Financial Markets. Addison- Wesley. 1998,

15. Piffaretti, Nadia (1999), "A Theoretical Approach to Electronic Money", Faculte des Sciences Economiques et Socials Working Papers, No302, Universite de Fribourg, Suisse

16. Ely, B. (1996), "Electronic Money and Monetary Policy: Separating fact from fiction, paper presented at Cato Institute's 14th Annual Monetary Conference"

17. MARC LANGLOIS, STEPHANE GASCH "Le Commerce Electronique B to B, de l'EDI a Internet" (Dunod 1999).
18. New Methods of Work and Electronic Commerce", (European Union Publication, Information Society Technologies, February 2001).□

مواقع الإنترنت

- www.ityarabic.org/e-businers.
- www.bank.org/arabic/period
- www.Bank.Of.cd.com
- www.Asharqal.Ausat.com.
- www.alwatan.com.
- www.bankofsudan org.htm
- www.fatf.com.
- www.islamonlin.net.
-www.islamicworld.com.
-www.middleastonlin.com.

الفهرس

المبحث الخامس

المبحث الأول

المبحث الثاني

المبحث الثالث

المبحث الأول

المبحث الثاني

المبحث الرابع

المبحث الخامس

المبحث الأول